

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LA
LLICÈNCIA CORPORATIVA SIG-ESRI I SERVEIS ASSOCIATS A LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/0037431

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Productes inclosos en la llicència corporativa
 - 4.2. Dret d'ús sobre el sistema d'informació
 - 4.3. Manteniment
 - 4.4. Suport tècnic bàsic
 - 4.5. Suport tècnic avançat
 - 4.6. Canals de comunicació
 - 4.7. Gestió de les incidències
 - 4.8. Equip de treball
 - 4.9. Activació dels productes
 - 4.10. Finalització del contracte
5. Seguiment del servei
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Accés remot per 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 l'àmbit 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 TIC que es produeixen 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 programari de la companyia ESRI és un conjunt d'eines i estructures que conformen un Sistema d'Informació Geogràfica (SIG o GIS en el seu acrònim anglès) capaç d'integrar, emmagatzemar, editar, analitzar, compartir i mostrar informació referenciada geogràficament.

El programari ESRI també proporciona les plataformes necessàries per fer la creació, difusió interna, municipal i al ciutadà de serveis cartogràfics i/o amb referència geogràfica.

Entre els diferents centres gestors de la Diputació de Barcelona que han de fer creació, ús i gestió intensiva de dades, serveis i aplicacions cartogràfiques es troben:

- Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari.
- Oficina Tècnica de Planificació i Actuació en Infraestructures.
- SITMUN de l'Oficina Tècnica de Cartografia i SIG Local.
- Servei d'Urbanisme.
- Oficina d'Habitatge.
- Servei de Gestió de Parcs Naturals.
- Servei d'Anàlisi i Gestió Territorial, Inversions i Obres.
- Gerència de Serveis de Medi Ambient.
- Gerència de Serveis d'Esports.

Un dels objectius de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) és el de vetllar pel correcte funcionament i la seguretat dels sistemes informàtics. És per aquest motiu que és necessari donar continuïtat al servei de manteniment dels productes i serveis que proporciona ESRI per garantir, en tot moment, la prestació i qualitat del servei. D'altra banda, s'han detectat noves necessitats de negoci i evolucions tecnològiques, que s'han de cobrir amb els productes i serveis oferts per ESRI mitjançant un acord de llicència corporativa, en anglès, Enterprise Licence Agraïment (ELA).

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

2. Objecte

L'objecte del present expedient és la contractació del servei de manteniment i suport de la llicència corporativa SIG-ESRI i serveis associats a la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació és el següent:

- Servei de manteniment de les llicències del catàleg de productes. La relació de productes, llicències i usuaris nominals de la plataforma ESRI (arcGIS Onlilne i Portal for ArcGis Enterprise) desplegada a la Diputació de Barcelona es detalla a l'apartat 4.1.
- Manteniment de les llicències d'usuari nominals de plataforma web SIG corporativa de la Diputació de Barcelona en les seves instal·lacions i a la plataforma online d'ESRI.
- Serveis associats a la llicència corporativa: suport tècnic, assistència i consultoria, assessoria i planificació estratègica.

4. Descripció del servei

4.1. Productes inclosos en la llicència corporativa

Sota la modalitat de llicència corporativa, l'empresa contractista proporcionarà suport, noves versions i actualitzacions dels productes detallats tot seguit:

PRODUCTE	Quantitat
ArcGIS Desktop Software (Single and Concurrent Use)	
Advanced	12
Standard	25
Basic	16
ArcGIS Desktop Extensions (Single and Concurrent Use)	
ArcGIS 3D Analyst	11
ArcGIS Spatial Analyst	5
ArcGIS Network Analyst	5
ArcGIS Geostatistical Analyst	2
ArcGIS Image Analyst (for use with ArcGIS Pro)	5
ArcGIS Data Interoperability	6
ArcGIS Enterprise	
Enterprise - Advanced	3
Enterprise - Standard	1
ArcGIS Enterprise Extensions	
ArcGIS Image Server	1
ArcGIS for Inspire	1
ArcGIS Monitor	4
ArcGIS Data Interoperability	1

Esri Mapping & Charting	
Esri Production Mapping for Desktop Extension	1
Esri Production Mapping for ArcGIS Enterprise Extension	1
ArcGIS Enterprise STAGING	
Enterprise - Advanced	3
Enterprise - Standard	1
ArcGIS Enterprise Extensions Staging	
ArcGIS Image Server Staging	1
ArcGIS for Inspire	1
ArcGIS Monitor	4
ArcGIS Data Interoperability	1
Esri Mapping & Charting Staging	
ArcGIS Production Mapping Staging	1
ArcGIS Online & SaaS Products	
ArcGIS Online Mobile Worker Term License (250 Annual Credits / User)	10
ArcGIS Online Viewer Annual Subscription	0
ArcGIS Online Editor Annual Subscription	5
ArcGIS Insights in ArcGIS Online Annual Subscription	2
ArcGIS Online Creator Term License (500 Annual Credits / User)	12
ArcGIS Enterprise Term Products	
ArcGIS Enterprise Editor Term License	60
ArcGIS Enterprise Mobile Worker Term License	140
ArcGIS Insights in ArcGIS Enterprise Annual Subscription	10
ArcGIS Enterprise Creator Term License	20
Services	
Servicio EEAP (JORNADES ANUALS)	48
ArcGIS Enterprise Term Products (Campanya incendis)	
ArcGIS Enterprise Field Worker Term License (3 mesos)	270

Pel que fa a les llicències d'usuari nominals tipus "Mobile Worker" aquesta licitació preveu la provisió de 270 llicències addicionals d'aquest tipus disponibles només durant 3 mesos l'any. Aquesta provisió temporal obeeix a l'increment d'aquest tipus de llicències necessàries durant la durada de la campanya promoguda des de la Diputació de Barcelona relativa al Pla de Vigilància d'Incendis Forestals.

A més, ESRI habilitarà el seu accés gratuït als productes següents:

PRODUCTE	Quantitat
ArcGIS Reality	1
ArcGIS Hub Premium ArcGIS Online Community Annual Subscription	1
ArcGIS Hub Premium Additional ArcGIS Online Credits	1

ArcGIS Image para ArcGIS Online	1
ArcGIS Workflow Manager	1
ArcGIS Data Reviewer	1
ArcGIS CityEngine Concurrent Use Perpetual License	1
ArcGIS Excalibur for ArcGIS Enterprise Annual Subscription	1
ArcGIS Developer Annual Subscription Enterprise	1
ArcGIS GeoAnalytics Server (up to 4 cores)	1
ArcGIS GeoAnalytics Server Staging (up to 4 cores)	1
ArcGIS Online Additional Service Credits Block of 1,000	50
ArcGIS Roads and Highways (Location Referencing)	1
ArcGIS Drone2Map Advanced for ArcGIS Enterprise Annual Subscription	1

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

Durant la vigència del contracte, la Diputació de Barcelona podrà disposar de tots els productes inclosos en l'anterior apartat, sense que existeixi cap tipus de limitació en el nombre d'usuaris (dels productes o usuaris nominals de plataforma), nombre d'equips d'usuari o servidors/CPU on estigui instal·lat el programari.

Qualsevol nou producte de programari de desenvolupament 100% propietat de l'empresa Environmental Systems Research Institute (ESRI), que aparegui en el seu catàleg durant la vigència total del present contracte s'incorporarà en la relació de productes inclosos en la "Llicència Corporativa", sense cap cost addicional i amb les mateixes condicions dels productes relacionats a la clàusula 4.1.

El conjunt de components es podran executar en 2 entorns:

1. Producció: Entorn real de gestió de la informació i execució del programari.
2. Test-Desenvolupament: Entorn de proves de noves funcionalitats i formació.

Aquesta licitació preveu llicències de servidor per a tots dos entorns.

4.3. Manteniment

L'empresa contractista serà la responsable d'actualitzar i proporcionar les noves actualitzacions o versions dels productes indicats a la clàusula 4.1 (ja siguin pedaços, versions menors o majors), així com els "service pack" i les versions que puguin publicar-se durant la vigència del contracte.

El manteniment inclourà també la possibilitat de fer, sense cost addicional, un canvi de plataforma (per exemple, un canvi de sistema operatiu de servidor o d'estació de treball), sempre que els productes d'ArcGis existeixin per a la nova plataforma.

Durant la vigència del present contracte, els productes inclosos en la clàusula 4.1 estaran coberts pels serveis de suport tècnic bàsic i avançat.

4.4. Suport tècnic bàsic

La Diputació de Barcelona disposarà d'un suport tècnic bàsic per a facilitar i optimitzar l'ús de tota la plataforma tecnològica en els següents àmbits:

- Infraestructura GIS (instal·lacions, configuracions avançades, actualitzacions).
- Disseny i definició de Geodatabases i suport en la càrrega de dades.
- Ús de productes Server/Desktop/AGOL de la plataforma ESRI.
- Suport al desenvolupament, en tots aquells dubtes relacionats amb el desenvolupament d'accions corporatives o projectes en la plataforma ESRI.

Per tal de gestionar els canvis, el contractista haurà de realitzar les següents activitats:

- Anàlisi d'impacte del canvi de versió del producte.
- Planificació dels canvis als diferents entorns, realitzant prèviament les proves oportunes per una correcta execució.
- Preparació de la instal·lació.
- En cas que calgui, modificació del fitxer de llicències de servidor.
- Assessorament en la instal·lació dels productes.

4.5. Suport tècnic avançat

L'empresa contractista proveirà de suport tècnic avançat sobre els productes anteriorment descrits en els següents àmbits:

- Consultoria, assessoria, seguiment i coordinació tecnològica d'estratègia corporativa. L'empresa contractista garantirà el desenvolupament i la implementació de les accions definides com a estratègia corporativa GIS i serà el punt centralitzat de comunicació de totes les necessitats, consultes i recomanacions proactives.
- Consultoria de noves necessitats corporatives o departamentals. La consultoria, en aquest cas, s'aplicarà a les noves necessitats GIS que sorgeixin a la Diputació de Barcelona durant la vigència del contracte.

Per a tal fi, l'empresa contractista posarà a la disposició de la Diputació de Barcelona un total de 144 jornades de 8 hores repartides en tres anys (48 jornades per any de vigència del contracte).

4.6. Canals de comunicació

Les peticions de servei i comunicacions d'incidències es podran realitzar de les següents formes:

- Per telèfon i/o internet: l'empresa contractista facilitarà un número de telèfon i/o un portal web de l'empresa contractista que permetrà a la DSTSC l'obertura d'incidències.
- Per correu electrònic: adreçat al responsable de servei, per peticions relatives al manteniment preventiu, incidències, suport tècnic bàsic i avançat.

Independentment de la forma en què s'hagi realitzat el registre de les incidències/peticions, la DSTSC podrà fer seguiment de tots els casos mitjançant un portal web del contractista.

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

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 o castellà com a llengua. Posteriorment, la petició s'anotarà també en el Service Desk o Redmine.

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

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

4.7. Gestió de les incidències

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

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, etc.) o una violació de la seguretat (confidencialitat, integritat 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, 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. Les tasques incloses en aquest àmbit són:

- Registre d'incidències.
- Primer nivell de resolució d'incidències.
- En cas necessari, escalat de nivell de les incidències dins de l'empresa en el cas de no poder assolir una solució.
- Seguiment de la incidència i comunicació al tècnic de referència de la Diputació de Barcelona.
- Documentació sobre la incidència i la seva resolució.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn que correspongui.

Davant les incidències de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació de les incidències 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 rebí el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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

4.8. Equip de treball

L'empresa contractista designarà un únic interlocutor tècnic, responsable del contracte, i la DSTSC designarà un coordinador (o tècnic de referència) que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts i assegurar que tot aquell que participi en la prestació del servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, el Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis durant la vigència del contracte. Aquest pla de serveis es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà els serveis proporcionats, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

4.9. Activació dels productes

Per a l'actualització de llicències de productes ja vigents, i que es van activar amb anterioritat a la present contractació, no es requereix cap tipus d'actuació.

Per al cas de nous productes o usuaris nominals, l'empresa contractista configurarà en els servidors de la Diputació de Barcelona (de llicències i d'aplicacions d'usuari) els llindars de producte i els llindars dels diferents perfils d'usuaris nominals. La DSTSC els assignarà segons les necessitats de servei en cada moment.

Si per a l'activació dels diferents productes el fabricant proposa l'ús d'un portal de suport o de gestió, per a l'ús i la identificació dels usuaris en aquesta eina, els tècnics de la DSTSC proporcionaran una adreça de correu electrònic per tal de possibilitar l'activació del producte que correspongui.

4.10. Finalització del contracte

La finalització del contracte exigirà el retorn de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a la gestió d'identitats en els productes associats a la plataforma ESRI ArcGIS Online (productes etiquetats com *ArcGIS Online & SaaS Products* en l'apartat 4.1) i, també, s'exigirà l'eliminació segura d'aquestes dades dels seus sistemes.

5. Seguiment del servei

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant del servei. A aquestes reunions hi assistirà per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte.

En aquestes reunions es revisaran els informes que s'hagin pogut emetre amb relació al funcionament del servei, dels processos, i es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

En relació a les reunions que s'hagin de 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.

Correspondrà a l'empresa contractista les tasques referents a la identificació i resolució de qualsevol incidència que afecti programari objecte d'aquest contracte, corresponent únicament a la Diputació de Barcelona la descripció dels seus símptomes i característiques.

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat trimestral i considerant l'horari de la prestació dels serveis 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, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la 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 establert en l'ANS corresponent.

Els ANS fan referència a dos conceptes, la definició dels quals és la següent:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre 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 poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

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

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

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

	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	Incidències que afecten de manera global al sistema, o que no permeten treballar a producció	6 hores laborables	10 hores laborables
Urgent	Incidències que afecten a totes les entitats en una funcionalitat principal	8 hores laborables	18 hores laborables
Important	Incidències que afecten a unes funcionalitats secundàries o a poques entitats	2 dies laborables	4 dies laborables
Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa, no afecten a una funcionalitat bàsica ni a moltes d'entitats	2 dies laborables	6 dies laborables

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

- Crítica:
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - 95% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- Urgent
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- Important:
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- Estàndard:
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.

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

7. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, es preveuen les penalitats que s'indiquen per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del trimestre calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell trimestre, 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 avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.

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

S'estableixen els següents incompliments i penalitats associades:

- Lleu: 1% de l'import trimestral del contracte:
 - 1 petició important amb temps de resposta superior a l'establert a l'ANS corresponent.
 - 2 peticions estàndard amb temps de resposta superior a l'establert a l'ANS corresponent.
- Greu: 2% de l'import trimestral del contracte:
 - 3 faltes lleus en un període d'1 mes.
 - 1 petició crítica amb temps de resposta superior a l'establert a l'ANS corresponent.
 - 2 peticions urgents amb temps de resposta superior a l'establert a l'ANS corresponent.
- Molt greu: 5% de l'import trimestral del contracte:
 - Tres faltes greus en un període d'1 mes.

8. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat per a accedir remotament als seus sistemes 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 de manera individual. A part

del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per 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 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:

1. La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
2. L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en 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	2023/0037431
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al servei de manteniment i suport de la llicència corporativa SIG-ESRI i serveis associats a la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE03 - Serveis negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	30/01/2024 09:47

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
c024be884d26f70e543b	https://seuelectronica.diba.cat	

