

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT CORRECTIU, SUPORT I
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DELS ENTORNS DE
TREBALL COL·LABORATIU DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/00034241

ÍNDEX

- 1. ANTECEDENTS**
- 2. OBJECTE**
- 3. ABAST**
- 4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**
 - 4.1. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ DE GESTIÓ D'ENTORNS DE TREBALL COL·LABORATIU
 - 4.2. FUNCIONALITATS DE LES COMUNITATS DE TREBALL COL·LABORATIU
 - 4.2.1. *Grups de treball, audiència dels continguts i perfil d'usuari*
 - 4.2.2. *Eines comunicatives i de participació*
 - 4.2.3. *Eines de dinamització*
 - 4.2.4. *Usuaris*
 - 4.3. ENTORN TECNOLÒGIC
 - 4.4. LLISTA DE MÒDULS
- 5. MANTENIMENT CORRECTIU I SUPORT ALS TÈCNICS DE LA DSTSC.**
 - 5.1. MANTENIMENT CORRECTIU
 - 5.2. SUPORT ALS TÈCNICS DE LA DSTSC
- 6. SERVEI DE SUPORT PER A MIGRACIONS I IMPLANTACIÓ DE NOVES COMUNITATS**
- 7. DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS**
- 8. HORARI DEL SERVEI**
- 9. EQUIP DE TREBALL**

Regles especials amb relació al personal de l'empresa contractista
- 10. CANALS DE COMUNICACIÓ**
- 11. SEGUIMENT DEL SERVEI**
- 12. POSADA EN MARXA**
- 13. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)**
- 14. PENALITATS**
- 15. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI**
- 16. TRANSICIÓ DEL SERVEI**

- 17. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT**
- 18. 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 produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC
- Informar 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, 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, la Diputació de Barcelona disposa d'un entorn de treball col·laboratiu sobre el que s'implementen les noves comunitats de pràctica. En paral·lel, es disposa d'un entorn en el que resideixen prop de 30 comunitats de pràctica en un model antic que hauran de migrar-se a l'entorn actual.

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 fixar les condicions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del servei de manteniment correctiu, suport i desenvolupament de noves funcionalitats dels entorns de treball col·laboratiu de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou el següent:

- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències per minimitzar el seu nombre i resoldre-les en el mínim temps possible les que es produeixin.
- Suport als tècnics de la DSTSC
- Suport a usuaris en la creació i migració de comunitats de pràctica
- Desenvolupament de noves funcionalitats que puguin estar relacionades amb el sistema d'informació a mantenir, entès com un tot.

4. Descripció del servei

El contractista haurà de prestar el servei d'acord amb els requeriments que s'estableixen a continuació.

4.1. Descripció de la solució de gestió d'entorns de treball col·laboratiu

Els entorns de treball col·laboratiu o comunitats de pràctica són entorns virtuals per a grups de treball amb una pràctica compartida (projectes i interessos comuns). Es tracta

d'una solució de comunicació horitzontal que permet als grups que comparteixen interessos i projectes comuns comunicar-se, treballar de forma col·laborativa, crear i gestionar coneixement distribuït mitjançant diverses eines de participació (agenda, blog, fòrum, wiki, xat, RSS, formulari, multimèdia, entre d'altres).

Cada comunitat disposa d'una sèrie d'eines de participació en línia per trobar i aportar informació rellevant per a un grup especialitzat de professionals d'un sector determinat o per a un col·lectiu de persones amb interessos comuns.

Aquestes eines faciliten el treball en equip, la difusió de les activitats d'interès i permeten estendre la durada de les sessions presencials dels grups. Vehiculen recomanacions i objeccions i, per tant, ajuden a prendre decisions de manera consensuada. Com a mecanisme de cohesió, també reforcen la identitat del col·lectiu.

El seu objectiu és que qualsevol grup de treball desenvolupi una cultura de participació i intercanvi d'informació que contribueixi a generar nou coneixement. En definitiva, les comunitats virtuals de pràctica fan més eficients i participatius els processos de treball que es generen a qualsevol grup professional.

Aquestes són algunes de les característiques i funcionalitats de la solució dels entorns col·laboratius de la Diputació de Barcelona:

- Acceleren la producció de coneixement.
- Són un entorn humà (la tecnologia es fa invisible).
- Tenen taxonomies (etiquetes i categories) per classificar els continguts.
- Permeten connectar, fer xarxa. El coneixement sorgeix de les relacions; és tàcit i caduc. *Knowledge needs to be fresh to be relevant.*
- Fan possible crear de forma col·laborativa.
- Sentiment de pertinença: possibilitat de *customitzar* l'entorn.
- Afavoreixen la cohesió de grup i, per tant, la productivitat.
- Permeten comentar i posar en comú, generant una cultura col·laborativa facilitadora.
- Els usuaris membres reben les actualitzacions de nous continguts i comentaris a través d'un sistema de subscripcions.
- Es pot segmentar per àmbits o projectes gràcies a grups de treball a dins de cada comunitat.
- El propi entorn dona visibilitat i reputació a cada comunitat de treball.
- Faciliten la generació de productes de coneixement: estudis, butlletins, bones pràctiques, wikis, fitxes, entre d'altres.
- Afavoreixen l'aprenentatge informal i formal.
- Fan possible la cooperació (cooperació + competició).

4.2. Funcionalitats de les comunitats de treball col·laboratiu

4.2.1. Grups de treball, audiència dels continguts i perfil d'usuari

Cada comunitat pot estar organitzada en grups de treball específics. Cadascuna té una configuració bàsica diferent (capçalera, blocs de la portada, continguts moderats o no, categories obligatòries o opcionals, compartició a les xarxes socials, entre d'altres) i disposa de les seves pròpies eines i espais de col·laboració.

La plataforma està dissenyada perquè cada comunitat pugui publicar tant continguts oberts al públic en general (visitants anònims), com dirigits a tots els usuaris de la comunitat o només als membres de grups de treball específics. Quan un usuari es converteix en membre d'una comunitat, obté permisos per accedir a la informació restringida d'aquella comunitat i per contribuir-hi de manera activa mitjançant les eines disponibles i en funció dels permisos assignats. D'aquesta mateixa manera, cada comunitat es pot organitzar en diversos grups de treball, als continguts dels quals només hi tenen accés els membres que formen part de cada grup en qüestió.

Cada membre d'una comunitat pot editar el seu perfil públic amb una imatge, incloure informació sobre la seva formació i àmbits d'interès, el seu lloc de treball, així com decidir si vol restringir la visibilitat del seu correu electrònic (que per defecte és públic) i telèfon a la resta de membres de la comunitat.

Les comunitats tenen un sistema de notificació automàtica a través del qual els membres reben un avís per correu electrònic quan hi ha nous continguts o continguts modificats. Cada usuari pot personalitzar, des de l'edició del seu compte, la freqüència amb què vol ser notificat de les novetats de la comunitat: immediatament, diàriament o setmanalment.

4.2.2. Eines comunicatives i de participació

Calendari – Difusió, a través d'un calendari, de les activitats d'interès per a la comunitat i per cada grup de treball (reunions presencials, congressos, dates de lliuraments, entre d'altres). Els actes poden incloure un mapa amb la localització de l'activitat.

Apunts: blocs – Publicació on, un o diversos autors, poden escriure articles i comentaris per compartir metodologia o exposar experiències concretes. Permet afegir fotografies, documents i enllaços a altres webs. Els articles poden ser comentats per tots els usuaris i es pot fer una cerca per autor de cada entrada del bloc.

Apunts: notícies – Últims avenços i novetats en projectes relacionats amb la comunitat virtual. Permet cercar per categories.

Documents: wiki – Crear i editar continguts de manera col·lectiva. S'utilitza per elaborar documents estratègics i controlar tots els canvis que s'hi introdueixen i per crear materials de consulta per als membres (enciclopèdies, articles, reculls d'enllaços d'interès, entre d'altres).

Documents: documents – Espai per gestionar articles, casos d'èxit i documentació diversa, d'interès comú o de grups de treball específics. Pot contenir enregistraments sonors i d'imatges que es reproduiran a la mateixa pàgina. Permet cercar per categories.

Formularis i enquestes – Les enquestes permeten que els membres de la comunitat votin entre diverses opcions i així es pot conèixer, de forma ràpida, el seu parer sobre un tema determinat. Els usuaris poden votar una sola vegada i després poden visualitzar el resultat en un gràfic.

D'altra banda, els formularis permeten fer consultes més avançades d'informació, gràcies a desplegable o botons de selecció i camps de text, així com l'exportació i tractament posterior de les respostes rebudes per correu electrònic en diversos formats, com ara: fulls de càlcul.

Fòrums – Espai de debat àgil i obert per intercanviar opinions, plantejar dubtes i aportar solucions. Les participacions queden organitzades per temes.

Multimèdia: imatges i vídeos – Crear àlbums per publicar i comentar imatges. Incrustar a la comunitat vídeos publicats a serveis de vídeo com Youtube o Vimeo, o pujar-hi vídeos propis.

Agregador de fonts – Permet disposar de continguts de fonts RSS de referència per a la comunitat, al mateix moment que són actualitzats en aquestes pàgines de referència. L'agregador de fonts aglutina, d'aquesta manera, aquells continguts de més interès per als membres de la comunitat, creant un espai únic d'informació.

4.2.3. Eines de dinamització

Sistema de notificacions – L'eina notifica per correu les novetats i modificacions als usuaris. Aquests poden configurar les seves notificacions i subscriure's als canvis i novetats per eina, comunitat i grup de treball.

Missatgeria privada – L'eina permet enviar missatges privats entre usuaris i rebre una notificació per correu d'aquests.

Portades configurables – Els dinamitzadors de la comunitat poden configurar la portada de la seva comunitat i dels seus grups de treball, utilitzant diferents blocs de continguts.

Moderació de continguts – Els dinamitzadors poden activar la moderació de continguts per tipus de contingut i comunitat. Un cop activada, els canvis o nous continguts creats pels usuaris han de ser aprovats pel dinamitzador.

Importació d'usuaris – L'eina permet importar usuaris massivament a un grup de treball o comunitat a través de fitxers CSV.

4.2.4. Usuaris

Hi ha dos rols que tenen privilegis addicionals a la resta de membres de les comunitats: el del **dinamitzador** (bé sigui d'una comunitat o d'un grup de treball determinat) i el de l'**administrador**. L'àrea d'administració només és visible per a aquests dos tipus d'usuaris.

Des de l'àrea d'administració es poden gestionar els usuaris (altes i baixes) i determinar els seus rols dins de la comunitat i el grup; gestionar la comunitat (definir i editar les característiques bàsiques: el nom, metadades, portada, apartats públics i privats, entre d'altres); els grups (crear grups i definir-ne les propietats, registrar o esborrar usuaris del grup) i les eines (activar o desactivar utilitats). Els dinamitzadors també poden eliminar i editar contribucions d'usuaris que no respectin les normes de participació. Tenen, com el seu nom indica, una funció de dinamització de la comunitat.

Una de les atribucions del dinamitzadors és també la de configurar la portada de la comunitat (i dels grups de treball, si s'escau).

Hi ha tipus de continguts que només poden ser creats per la figura del dinamitzador: el servei RSS sindicats a la comunitat, les enquestes i els formularis. Des del tauler d'administració, el dinamitzador té accés a les estadístiques sobre la creació de continguts i a l'activitat a la comunitat; i a través de *Google Analytics* es poden obtenir dades molt detallades sobre les visites a la comunitat, com ara la seva durada, procedència, dispositiu d'accés, entre d'altres.

4.3. Entorn tecnològic

Tecnològicament, la plataforma d'entorns col·laboratius de la Diputació de Barcelona és el resultat d'un treball d'integració d'eines basades en arquitectures de software obert (*open source*): Linux Red Hat (<http://www.redhat.com>), Apache (<http://httpd.apache.org>), PHP (<http://www.php.net>) i MySQL (<http://www.mysql.com>).

El programari s'ha desenvolupat sobre un *framework* de gestió de continguts de software lliure i llicència GPL (<http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/gpl-2.0.txt>). Aquest software es basa actualment en Drupal 9 (<http://drupal.org>) i els mòduls contribuïts per la seva comunitat de desenvolupadors.

Els entorns de desenvolupament i de producció pot considerar-se, a efectes d'estimació d'esforç de desenvolupament, idèntics en quant a arquitectura.

Les versions actuals de l'arquitectura són:

- PHP 7.4.24.
- Apache 2.4.6 (Red Hat Enterprise Linux).
- MySQL 5.7.35.

Els desenvolupaments que haurà de fer l'empresa contractista sempre seguiran les indicacions marcades pels tècnics de la DSTSC. A les referències <https://comunitatdstsc.diba.cat/wiki/resum-de-la-plataforma-php> i <https://comunitatdstsc.diba.cat/wiki/desenvolupament-corporatiu-amb-drupal> pot consultar-se algunes de les característiques de l'entorn de treball.

4.4. Llista de mòduls

Les actualitzacions de l'entorn es gestionen via composer. A títol orientatiu, a l'Annex incloem una llista dels mòduls actius.

Comunitat de DEMO

Per tal de fer una avaluació més precisa de les funcionalitats de l'eina es pot visitar una comunitat de demostració:

- Accés: <https://comunitats.diba.cat/user/login>
- Usuari: demo
- Clau: demo#diputació. (amb punt final)
- Url: <https://comunitats.diba.cat/comunitat/comunitat-demo>

També es pot consultar la part pública d'algunes de les comunitats virtuals actuals des de l'adreça web <https://www.diba.cat/comunitats-de-practica>

5. Manteniment correctiu i suport als tècnics de la DSTSC

5.1. Manteniment correctiu

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 en relació al software.

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

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, sigui quina sigui la causa que l'origina, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic. També donarà suport a qualsevol error de funcionament dels entorns de treball col·laboratius, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari.

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

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 desenvolupament, preparar la instal·lació en l'entorn d'explotació i documentar les activitats i modificacions realitzades, així com el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

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

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:

- 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 desenvolupament amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- 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, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

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

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

En 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.

També s'inclouen dins del manteniment correctiu aquelles tasques d'execució mensual que s'hauran de realitzar tant en l'entorn de treball de desenvolupament com al de producció. En concret:

- Aplicar les actualitzacions correctives i de seguretat de Drupal.
- Aplicar les actualitzacions correctives (si n'hi ha) dels mòduls contribuïts.
- Passar tots els tests automàtics en cas d'aplicar alguna actualització de codi.
- Revisar les entrades del registre (log de Drupal) del tipus: emergència, crític o error, alerta, avís i notícia, i convertir-les en incidències, si s'escau.
- Mantenir la traducció al català de la interfície de l'usuari de tots els mòduls que integren el projecte (tant del nucli com dels mòduls contribuïts i desenvolupats a mida).

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

5.2. Suport als tècnics de la DSTSC

Dins de la part fitxa del contracte s'inclou el suport tècnic que l'empresa contractista haurà de proporcionar als tècnics de la DSTSC en l'administració de la plataforma de treball col·laboratiu, entès com un tot, així com dels serveis d'instal·lació i desplegament i el suport en la implementació de noves funcionalitats o incorporació de nous grups d'usuaris al sistema.

6. Servei de suport per a migracions i implantació de noves comunitats

Dins d'aquest apartat s'inclouen les tasques que l'empresa contractista haurà de prestar amb relació a la posada en marxa de noves comunitats de pràctiques o en la migració de comunitats antigues al nou model de gestió de comunitats, en concret:

- a) Tasques necessàries per a la migració i implementació de comunitats de pràctica actives des del model antic al nou model de comunitat, incloent-hi l'assistència als responsables departamentals i dinamitzadors. Hi ha una estimació de posada

en marxa de al voltant de 5 peticions anuals de transició de comunitats de pràctica entre els diferents model de gestió. L'esforç que requereix cada procés de migració s'estableix en 20 hores, que es consideraran, a nivell econòmic, incloses a la part variable del contracte.

- b) Tasques necessàries per a la creació de noves comunitats de pràctica (al voltant de 10 peticions anuals), incloent-hi l'assistència als responsables departamentals i dinamitzadors. L'esforç que requereix cada creació de nova comunitat de pràctica s'estableix en 20 hores, que es consideraran, a nivell econòmic, incloses a la part variable del contracte.

Algunes de les accions que caldrà portar a terme amb relació a les tasques indicades anteriorment són:

- Creació i configuració de la comunitat (nova o migrada).
- Explicació del producte als responsables i dinamitzadors de la comunitat de pràctica.
- Explicació conjunta del producte, si s'escau, als dinamitzadors dels diferents grups de treball de la comunitat de pràctica.
- Assessorament i configuració de la portada i diferents elements de la comunitat de pràctica.
- Assessorament i suport en les comunicacions amb els nous usuaris / usuaris migrats.
- Assessorament i suport en les primeres publicacions de la comunitat.
- Pas a producció de la comunitat de pràctica (habitualment es prepara la publicació en un entorn de desenvolupament o en un estat de manteniment).
- Només en el cas de migració d'una comunitat actual: suport a la validació de les dades migrades i en les decisions sobre les dades que els processos automàtics no permeten traslladar directament.
- El model nou de comunitats de pràctica representa canvis en alguns aspectes que cal definir i configurar per a cadascuna de les comunitats en temps de migració/projecte.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum de les peticions de migració de comunitats de pràctica actives entre el model antic al nou model, i de les peticions de creació de noves comunitats no serà constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat a aquest apartat es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona, no hi ha cap compromís de despesa que obligui econòmicament a la Diputació de Barcelona.

7. Desenvolupament de noves funcionalitats

Engloba el desenvolupament de noves funcionalitats o adaptacions amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci.

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 molt diferenciades: realització de l'informe de valoració i desenvolupament de la nova funcionalitat. En concret:

1. Realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre en el sistema de seguiment del projecte (actualment Redmine) una petició de desenvolupament a l'empresa contractista amb un document de definició i disseny funcional i orgànic amb els requeriments necessaris i el tipus de solució requerida.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució a desenvolupar.
 - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo, especificant el nombre d'hores de tècnic.
 - 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 (si s'escau), dates finalització de proves i desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Desenvolupament:

- L'empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn de desenvolupament.
- La documentació a lliurar per qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
 - Un disseny tècnic amb descripció de:
 - Comentaris al codi desenvolupat/modificat.

- Actualització del codi al sistema de control de versions corporatiu (GIT).
- Actualització, si escau, de la documentació o manual d'usuari on s'expliqui la funcionalitat creada o actualitzada.
- L'empresa contractista haurà d'afegir tot el codi desenvolupat i/o els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament.
- Seguint les directrius de l'article 25.1 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD Reglament UE 2016/679) el principis de protecció de dades hauran de ser contemplats per defecte des del disseny tècnic. En aquest sentit es pot consultar la guia de l'AEPD <https://www.aepd.es/es/documento/guia-privacidad-desde-diseno.pdf>.

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

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

Els desenvolupaments tancats passen a formar part dels productes a mantenir dins d'aquest contracte.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments o actualitzacions funcionals 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.

8. Horari del servei

El terme "festiu" emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que s'aplicaran les corresponents a la ciutat de Barcelona.

L'horari de prestació dels serveis d'aquest contracte és el següent:

- De 9:00 h a 15:00 h i de 16:00 h a 18:00 h de dilluns a divendres no festius.

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

9. Equip de treball

Amb 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 un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del contracte de l'empresa contractista, conèixer en profunditat serveis 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.

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

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es

revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.

- 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 o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

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

Referent tècnic

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

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

- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.
- La persona designada com a referent tècnic també arribarà a assumir funcions de tècnic quan en raó de la petició es requereixi de la seva expertesa i experiència.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària d'aproximadament d'un 13% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això, ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte d'un mínim de 2 perfils tècnics, organitzats de la manera següent:

- **Tècnic desenvolupador.** Serà qui assumirà les tasques de manteniment del programari que recolzen els entorns de treball col·laboratiu. Està previst un nivell de dedicació del 47%.
- **Tècnic en disseny gràfic i maquetació.** Serà l'encarregat de les tasques de disseny gràfic i maquetació de les diverses pàgines i components gràfics que componen els elements comuns dels entorns de treball col·laboratiu, en especial davant de noves funcionalitats. Vetllarà per la usabilitat i accessibilitat dels desenvolupament. Està previst un nivell de dedicació del 10%.

Els percentatges de dedicació estan referits a la jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable, d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Aquests perfils tècnics 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 afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Regles especials amb relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació amb 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 del compliment 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 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 que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substitut, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa en la seva oferta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim

de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

10. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza Redmine com a eina de seguiment de les peticions. 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 l'eina Redmine.

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

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible dins l'horari de servei i utilitzant el català com a llengua preferent. Posteriorment la incidència s'anotarà també en l'eina de gestió Redmine.

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

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

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

11. Seguiment del servei

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

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

Dades del servei:

- Incidències tancades. Amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Incidències no tancades. Amb: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de les incidències. Total mensual i evolució.
- Peticions de noves funcionalitats tancades. Amb: codi, descripció, data de petició, data de lliurament, valoració, hores tècnica i cost valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Peticions de noves funcionalitats en curs. Amb: codi, descripció, data petició, data lliurament, valoració, hores tècnica i cost valoració, data validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals.
- Desenvolupaments finalitzats. Amb: codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Desenvolupaments en curs. Amb: codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del servei.
- 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 DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. A aquestes reunions assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i el referent tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un

seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

En relació amb 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 i com a modalitat preferent la segona. 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.

12. Posada en marxa

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

Dins del termini de 10 dies hàbils a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

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

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

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

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

13. Acords de nivell de servei (ANS)

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

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

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

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu i de 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 la 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.

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

ANS establerts en relació al manteniment correctiu

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

Crítica: Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.

Temps de resposta: 4 hores.
Temps de resolució: 1 dia hàbil.

Important: Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.

Temps de resolució: 3 dies hàbils.

Estàndard: Incidències que no aturen l'operativa diària.

Temps de resolució: 10 dies hàbils.

ANS establerts en relació al desenvolupament de noves funcionalitats

Les sol·licituds de nous desenvolupaments seran notificades per la DSTSC, amb una antelació mínima de 10 dies hàbils per a la seva realització efectiva. El contractista lliurarà un informe de valoració, en un termini màxim de 5 dies hàbils, on hi haurà de constar la descripció de l'actuació, la planificació temporal i el nombre d'hores previst per a la seva realització, així com, si escau, els serveis afectats. Aquest document l'haurà de validar la DSTSC.

ANS establerts en relació a les tasques incloses com a serveis de suport per a migracions i implantació de noves comunitats de pràctica

Per aquest cas, de creació de noves comunitats de pràctica i migració de comunitats en la versió anterior de la plataforma, el contractista haurà d'iniciar el suport en un màxim de 5 dies hàbils des de la recepció de la petició, excepte casos degudament justificats i acceptats expressament per la DSTSC.

ANS establerts en relació a la posada en marxa del servei

El servei es posarà en marxa en el termini màxim de 10 dies hàbils des de l'inici del contracte.

14. Penalitats

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

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

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 la 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 a la contractista.
- Durant la reunió de seguiment la contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment la contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a la 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.

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

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

- Crítiques - Importants - Estàndards: 1% de l'import total del contracte (IVA exclòs) per cada dia hàbil complet de retard en la resolució de les incidències.
- b) En relació al lliurament dels informes de valoració:
- 3% de l'import total del contracte (IVA exclòs) per cada dia hàbil complet de retard en el lliurament dels informes.
- c) En relació al lliurament de les noves funcionalitats a desenvolupar:
- 1% de l'import total del contracte (IVA exclòs) per cada dia hàbil complet de retard en el lliurament dels desenvolupaments de noves funcionalitats respecte el calendari previst en els informes de valoració aprovats.
 - 5% de l'import corresponent a cada nou desenvolupament (IVA exclòs), per cada dia hàbil complet de retard en l'esmena/correcció dels errors en el lliurament dels desenvolupaments de noves funcionalitats respecte el calendari previst de lliurament.
 - 10% de l'import corresponent a cada nou desenvolupament (IVA exclòs), per cada dia hàbil complet de retard en l'esmena/correcció dels errors que provoquen un mal funcionament de les funcionalitats ja existents prèvies a l'evolució lliurat amb errors.
- d) En relació a les tasques relacionades com a serveis de suport per a migracions i implantació de noves comunitats de pràctica,
- 5% de l'import total del contracte (IVA exclòs) per cada dia hàbil complet de retard en l'inici de les tasques.
- e) En relació a la posada en marxa del servei.
- 5% de l'import total del contracte (IVA exclòs) per cada dia hàbil complet de retard en la posada en marxa del servei l'inici de les tasques.

15. Devolució del servei

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

desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

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

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

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres.).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de 2 setmanes.

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

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

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a

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 ha de representar cap discontinuïtat en el servei.

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.

16. Transició del servei

La fase de transició del servei es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (quan s'ha donat el cas que hi ha hagut alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació de la prestació.

Aquesta fase de transició del servei s'estableix entre el moment de la formalització del contracte i l'inici de la prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.
- Preparació i proves de l'accés remot al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació adequada del servei.

En aquest sentit, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis i amb lliuraments de

qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició del servei.

Quan hi hagi continuïtat de contractista aquesta haurà de lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores en la prestació del servei.

17. Transferència tecnològica i de coneixement

La contractista està obligada a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels treballs realitzats.

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

18. 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 accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió des de 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 administrat.

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

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

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

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

Annex – Llista de mòduls de Drupal instal·lats a la plataforma de Comunitats Virtuals

Mòduls de la comunitat:

- Address (address)
- AddToAny (addtoany)
- Admin Frontend
- Admin Toolbar (admin_toolbar)
- Admin Toolbar Extra Tools
- Admin Toolbar Search
- Advanced Link
- Autocomplete
- Backup and Migrate
- Calendar (calendar)
- Calendar Datetime
- CAPTCHA (captcha)
- Chaos Tools (ctools)
- Charts (charts)
- Chosen (chosen)
- Chosen Library (chosen_lib)
- CKEditor 4 (contrib)
- CKEditor InsertHTML
- CKEditor Mentions
- Config Filter (config_filter)
- Config Ignore (config_ignore)
- Crop API (crop)
- Custom Feed URL Constraint
- Video Embed Field
- Database Search
- Date Popup (date_popup)
- Daterange Auto Time Widget
- Diff (diff)
- Entity (entity)
- Entity Reference Revisions
- Eva (eva)
- Field Group (field_group)
- File (Field) Paths
- Flag (flag)
- Font Awesome (fontawesome)
- Full Calendar View Plugin
- Generate Password (genpass)

- Geofield (geofield)
- Geofield Map (geofield_map)
- Geolocation - Address
- Geolocation - Geofield
- Geolocation - Leaflet
- Geolocation (geolocation)
- Git Deploy (git_deploy)
- Google Charts (charts_google)
- Group (group)
- Group Node (gnode)
- Group Term (gterm)
- HoneyPot (honeypot)
- ImageWidgetCrop
- Imce File Manager (imce)
- Insert (insert)
- jQuery UI (jquery_ui)
- jQuery UI Autocomplete
- jQuery UI Menu
- Like & Dislike
- Mail System (mailsystem)
- Masquerade (masquerade)
- Menu Token (menu_token)
- Metatag (metatag)
- Modules Weight
- Notify Bulk Operations
- Panel Users Bulk Operations
- Paragraphs (paragraphs)
- Paragraphs Browser
- Paragraphs Browser Previewer
- Paragraphs Previewer
- Password Character Length
- Password Policy
- Password Username Policy
- Pathauto (pathauto)
- PDF API (pdf_api)
- Poll (poll)
- Queue UI (queue_ui)
- Real Name (realname)
- reCAPTCHA (recaptcha)
- Redirect (redirect)
- Reroute emails
- Responsive Wrappers
- Scheduler (scheduler)

- Search API (search_api)
- Smart Trim (smart_trim)
- Statistics Counter
- Subgroup (ggroup)
- Tag Manager Cookie Warn
- Tasks alter (tasks_alter)
- Term Merge (term_merge)
- Term Reference Change
- Theme Switcher
- Token (token)
- Twig Extension
- Twitter Embed (twitter_embed)
- Typed Data (typed_data)
- VariationCache
- Video (video)
- Views Bulk Operations
- Views Filters Populate
- Views Role Based Global Text
- Views Templates
- Voting API (votingapi)
- Webform (webform)
- Webform Bootstrap
- Webform Node (webform_node)
- Webform UI (webform_ui)
- YASM (yasm)
- YASM Blocks (yasm_blocks)
- YASM Charts (yasm_charts)

Mòduls fets a mida:

- Comunitats Comunitats menu (comunitats_menu).
- Statistics Tag Manager Cookie Warn (tag_manager_cookie_warn).
- diba VUS (vus).
- Comunitats Admin Frontend (admin_frontend).
- Comunitats Comunitats Control Access (comunitats_access).
- Comunitats Comunitats aliases (comunitats_aliases).
- Comunitats Comunitats Autogenerate (comunitats_autogenerate).
- Comunitats Comunitats Breadcrumbs (comunitats_breadcrumb).
- Comunitats Comunitats calendar even empty
- Comunitats Comunitats content (comunitats_content).
- Comunitats Comunitats content Drush commands
- Comunitats Comunitats Panel (comunitats_control_panel).
- Comunitats Comunitats Custom Pages (comunitats_custom_pages).

- Comunitats Comunitats Alter Entity Autocomplete
- Comunitats Comunitats Exposed Filters (comunitats_exposed_filters).
- Comunitats Comunitats Forums (comunitats_forums).
- Comunitats Comunitats mentions (comunitats_mentions).
- Comunitats Comunitats migrate (comunitats_migrate).
- Comunitats Comunitats moderation (comunitats_moderation).
- Custom Comunitats node group field (comunitats_node_group_field).
- Comunitats comunitats_notify (comunitats_notify).
- Comunitats Notify Bulk Operations (notify_actions).
- Comunitats Comunitats paragraphs (comunitats_paragraphs).
- Comunitats Comunitats subscriptions panel (comunitats_subscriptions_panel).
- Comunitats Comunitats token (comunitats_token).
- Comunitats Comunitats Tools Pages (comunitats_tools_pages).
- Comunitats Comunitats ImportExport users (comunitats_users).
- comunitats Panel Users Bulk Operations (user_actions).
- Comunitats Comunitats Yasm Module (comunitats_yasm).
- comunitats Custom Feed URL Constraint (custom_feed_url_constraint).
- Custom Daterange Auto Time Widget (daterange_auto_time_widget).
- Comunitats Tasks alter (tasks_alter).

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0034241
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del manteniment correctiu, suport i desenvolupament de noves funcionalitats dels entorns de treball col·laboratiu de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	23/01/2024 18:28

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
a547825f01df81fa2a40	https://seuelectronica.diba.cat	

