

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ALLOTJAMENT, MANTENIMENT I SUPORT PER
ALS WEBS D'11 ENS LOCALS AMB EL GESTOR DE CONTINGUTS D2WEB**

Exp. 2024/0005072

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei.
 - 4.1. *Requisits funcionals inclosos en el gestor de continguts*
 - 4.2. *Model de prestació del servei*
 - 4.3. *Disponibilitat del servei*
 - 4.4. *Seguretat i recuperació de dades*
 - 4.5. *Estadístiques web*
 - 4.6. *Gestió del monitoratge*
 - 4.7. *Manteniment normatiu*
 - 4.8. *Manteniment preventiu i correctiu*
 - 4.9. *Suport i atenció als usuaris*
 - 4.10. *Horari del servei*
 - 4.11. *Canals de comunicació*
 - 4.12. *Equip de treball*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la corporació, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la corporació en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de TIC de totes les unitats de la corporació i, de forma particular, aquelles que tenen interrelació, i proposar les mesures adequades per a una màxima normalització.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la corporació mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la corporació en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província.
- Desenvolupar i gestionar els projectes en TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la corporació i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la corporació en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Assumpció del suport en matèria de protecció de dades a la corporació.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la Diputació de Barcelona presta el servei de Web municipal a tots els municipis menors de 50.000 habitants de la província de Barcelona. El que en l'actualitat suposa donar servei a 243 webs municipals.

Aquest servei es presta en dues modalitats:

- Amb Gestor de Continguts propi de la Diputació de Barcelona i allotjat en els servidors de la Diputació de Barcelona.
- Amb Gestors de Continguts elaborats per tercers i allotjats en servidors aliens a la Diputació de Barcelona.

En l'actualitat s'està procedint a la migració de tots els webs d'aquesta darrera modalitat al Gestor de Continguts propi de la Diputació de Barcelona, però encara resten per migrar alguns webs. Concretament d'ells, els 11 que són objecte del present contracte i que funcionen amb el Gestor de continguts D2WEB de l'empresa iDISC i allotjats en servidors de la mateixa empresa. Aquests webs són els dels ens locals següents: Abrera, Consell Comarcal del Berguedà (Camí dels Bons Homes), Consell Comarcal del Berguedà (Turisme Alt Berguedà), Collbató, Consorci de Promoció Turística del Cardener, Manlleu, Martorell, Palafolls, Palau-solità i Plegamans, Pallejà i Vacarisses.

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

Contractació del servei d'allotjament, manteniment i suport per als webs d'11 ens locals, amb el gestor de continguts D2WEB.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou el següent:

- Provisió, allotjament i administració de la infraestructura física necessària per garantir l'ús i el funcionament de la solució de gestor de continguts D2WEB de l'empresa iDISC, tant en la seva versió *front-office* com *back-office*.
- Manteniment tècnic i suport als webs allotjats al gestor de continguts, per al seu correcte funcionament i el suport als usuaris.
- Manteniment correctiu i preventiu per tal de mantenir la prestació dins dels paràmetres de qualitat del servei definits en aquest plec de prescripcions tècniques.

Resta exclòs expressament de l'abast del contracte, el desenvolupament de noves funcionalitats, amb l'excepció d'aquelles que estiguin derivades de l'adequació de la solució a un canvi normatiu, que seran d'obligat compliment per al contractista, sobretot en allò que fa referència a temes de seguretat, protecció de dades de caràcter personal o de normes d'accessibilitat.

4. Descripció del servei.

La prestació del servei ha de complir els següents objectius:

- Mantenir accessibles al públic els portals web en condicions òptimes quant a disponibilitat, velocitat i facilitats d'accés a la informació.
- Servir la informació continguda al portal web amb criteris d'accessibilitat tenint en compte la diversitat funcional de les persones usuàries i la multiplicitat de dispositius d'accés, d'acord amb els requeriments a què obliga el RD 1112/2018, pel que fa a la construcció de planes i, més concretament, el compliment de l'estàndard WCAG 2.1.
- Facilitar que, a través de les pàgines del portal, els ciutadans puguin accedir de forma senzilla i entenedora al conjunt de serveis d'informació oficial i tramitació habilitats a la Seu electrònica, portal de Transparència, Plataforma de serveis de contractació pública o altres que l'ens local determini.
- Proveir el sistema de gestió de continguts de forma eficient, minimitzant el temps d'aturada de servei, resolent en el temps mínim les possibles incidències i facilitant que els empleats dels ens locals encarregats d'actualitzar la informació disposin de la formació necessària.
- Implementar els canvis que requereixi la normativa legal en tot moment, tenint especial cura de tot allò relatiu a l'àmbit de la seguretat i la protecció de dades.
- L'empresa contractista haurà de complir aquests objectius d'acord amb els requeriments tècnics de la DSTSC. Serà responsabilitat de l'empresa contractista garantir la qualitat durant tota la durada del contracte.

4.1. Requisits funcionals inclosos en el gestor de continguts

Les principals prestacions a cobrir amb el gestor de continguts són les següents:

Administració del sistema:

- Repositori únic per als documents, imatges i elements multimèdia.
- Directori d'usuaris basat en rols.
- Gestió de petits llocs web independents o *mini-sites* per a l'organització i publicació de diferents tipus de seccions.

Edició de continguts:

- Facilitat per a l'edició i publicació simple d'imatges, àudio i vídeo amb l'editor WYSIWYG TinyMCE.
- Creació de formularis.
- Edició i gestió de subscripcions de diferents Butlletins electrònics.

Ergonomia i accessibilitat:

- Desenvolupament conforme a l'estàndard WCAG V2, nivell d'accessibilitat AA.
- Compatible amb navegació sense fulls d'estil (CSS).
- Generació d'adreces web significatives.
- Disseny adaptatiu als diferents dispositius de navegació (*responsive design*).

Prestacions multi-idioma:

- Versió multi-idioma i possibilitat d'incorporar el traductor automàtic de Google.

Seu electrònica:

- Preparat per crear la Seu electrònica de l'ens local i publicar els documents i pàgines que hi pertanyin amb certificat de Seu electrònica.
- Certificat de Dispositiu de Servidor segur-1 Seu electrònica.
- Segell de data i hora als documents que ho requereixin.

Geolocalització de continguts:

- Facilitat per enllaçar continguts localitzats geogràficament amb les eines que proporciona Google Maps.

Difusió i promoció de continguts:

- Utilitats per a publicar continguts a xarxes socials.
- Utilitats de subscripció per mitjà de RSS o correu electrònic.

4.2. *Model de prestació del servei*

El *Software as a Service* (SaaS) és una modalitat de servei on el programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors aliens al contractant i l'accés als mateixos es realitza a través d'un navegador web. Per tant, la infraestructura, la funcionalitat, la informació, el seu processament i els resultats de l'aplicació d'una determinada lògica de negoci estan hostatjats a les instal·lacions del contractista.

El contractista es fa càrrec de tota la infraestructura necessària, és a dir, de qualsevol despesa derivada de la prestació del servei: del programari, tant a nivell servidor com a client (desenvolupat o llicenciat); del maquinari (físic o virtual, així com de qualsevol tipus de llicència associada); i de les comunicacions necessàries fins a la posada a disposició. Així mateix, es farà càrrec de qualsevol actuació necessària, sigui correctiva, preventiva o evolutiva, per tal de mantenir el servei amb els paràmetres de qualitat adients.

Per tant, el contractista proveirà la solució completa d'allotjament per al conjunt d'elements que integren el web, incloent-hi el propi lloc web, la base de dades que actua com a repositori de documents i arxius multimèdia, i el sistema de gestió de continguts o *backoffice*.

Altres aspectes que configuren aquesta modalitat són:

- La infraestructura per oferir el servei ha d'estar allotjada en territori de la UE.
- No es permet cap tractament de dades personals fora de la UE, ni tan sols per al seu emmagatzematge, ni per a la realització de còpies de seguretat.
- Per a tots els usuaris, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.
- Forma part del servei la realització de les còpies de seguretat necessàries per garantir la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades. La periodicitat de les còpies haurà de ser diària, amb la possibilitat de recuperar dades d'almenys 15 dies abans. A més, caldrà fer una prova anual de restauració de Base de Dades, per tal d'assegurar que en cas de necessitat aquesta mesura de contingència està validada.
- Forma part del servei la destrucció de totes les dades, tant les operatives com les còpies de seguretat existents, una vegada finalitzat el contracte. Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.

4.3. Disponibilitat del servei

Pel que fa a la disponibilitat, la requerida és en modalitat 24x7, amb una disponibilitat garantida no inferior al 99,9%, tret de casos excepcionals de manteniment programat, degudament justificats, previstos i notificats amb l'anticipació suficient. En aquests casos, s'habilitarà el desviament de les visites al web cap a una pàgina d'avís on el ciutadà pugui seguir els enllaços cap als serveis de Seu electrònica que es trobin actius en altres plataformes.

4.4. Seguretat i recuperació de dades

La infraestructura d'allotjament disposarà de sistemes de prevenció i detecció d'intrusions, tallafocs, antivirus i eines d'anàlisi de detecció i gestió de vulnerabilitats, convenientment actualitzats per prevenir possibles incidents de seguretat.

Es disposarà d'un sistema de còpies de seguretat dels llocs que proveeixi una garantia enfront de contingències amb els següents paràmetres:

- *Recovery Point Objective* (RPO) o tolerància màxima a pèrdua de dades: 24 hores.
- *Recovery Time Objective* (RTO) o temps màxim per a la restauració de la disponibilitat del sistema: 12 hores.
- Les còpies es custodiaran com a mínim en dues ubicacions diferents.

4.5. *Estadístiques web*

Es proveirà un sistema d'estadístiques web parametrizable i consultable per les persones autoritzades de cada ens local, que proporcioni informació analítica sobre el trànsit del web (sessions, pàgines vistes, usuaris únics, procedència de les visites, motors de cerca emprats, punts d'entrada i sortida, horaris, navegadors i plataformes client, taxes de conversió, entre d'altres).

4.6. *Gestió del monitoratge*

És responsabilitat de l'empresa contractista el monitoratge constant del funcionament de la solució amb especial atenció a:

- Disponibilitat de la solució (entesa com un tot, tant a nivell de maquinari com de programari).
- Temps de resposta, en especial el temps de descàrrega a través d'Internet, fent mostreig de pàgines de cadascun dels llocs web gestionats.
- Ús de l'espai global d'emmagatzematge.

La solució haurà de proporcionar un mecanisme de traçabilitat de la informació que permeti, entre d'altres:

- Registrar i diagnosticar errors produïts al sistema.
- Registrar i diagnosticar situacions sospitoses de funcionament o configuració anòmla.
- Registrar les accions realitzades de forma automàtica pel sistema.
- Registrar les accions realitzades per a tots els tipus d'usuaris (accessos, consultes, actualitzacions de dades, introducció de nous objectes digitals, visualització o descàrrega de documents existents, etc.).

El monitoratge, així com la gestió d'incidents que afectin a la disponibilitat del servei de manera severa, com ara l'aturada dels llocs web o la impossibilitat d'accés a serveis de Seu electrònica, es prestaran en la modalitat de 24x7.

4.7. *Manteniment normatiu*

L'empresa contractista implementarà els canvis necessaris en els portals web i en els sistemes de gestió de continguts, i adoptarà les mesures necessàries a la plataforma tecnològica subjacent, de forma que en tot moment el conjunt del sistema es mantingui d'acord amb la normativa vigent, tenint especial cura de tot allò relatiu a l'àmbit de la seguretat, les normes d'accessibilitat i la protecció de dades de caràcter personal.

4.8. *Manteniment preventiu i 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 de la solució.

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

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

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de gestió homologada per la DSTSC, concretament el Redmine corporatiu.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de qualitat/test, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i modificacions realitzades.

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 la incidència 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 en el Manual d'usuari.
 - c) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - d) El control de qualitat abans del lliurament.
 - e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat/test amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà a la DSTSC en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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.

El manteniment preventiu recull el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre la solució per mantenir-la en les millors condicions de funcionament a fi que no es produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats.

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

L'empresa contractista es compromet a lliurar un informe mensual de les incidències produïdes, que indiqui: entitat local afectada, explicació de la incidència, estat de la incidència, temps de resolució i motiu de la incidència.

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 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 de les incidències, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altra acció que estigui al seu abast.

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el

vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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

4.9. Suport i atenció als usuaris

L'empresa contractista proveirà un servei de suport i atenció als usuaris, ubicat a les seves instal·lacions. Els usuaris del servei seran les persones designades per cada ens local per realitzar l'actualització de continguts. L'atenció als usuaris es realitzarà pel canal telefònic i complementàriament per correu electrònic.

4.10. 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 aplicaran les que corresponguin a Barcelona ciutat.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats "dies laborables" segons els horaris detallats a continuació.

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

De 8 h a 17 h de dilluns a divendres no festius.

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

4.11. Canals de comunicació

Els canals de comunicació estàndard establerts són:

- Mitjançant trucada telefònica.
- Mitjançant correu electrònic.

Qualsevol altre mitjà queda exclòs.

4.12. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels que el contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, hauran de ser els suficients per tal de poder garantir la prestació del servei d'acord amb els compromisos de nivell de servei definits en aquest plec de prescripcions tècniques.

Per a tot allò que té a veure amb el seguiment del contracte, el contractista haurà de disposar d'un Responsable del contracte.

El contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del contracte del contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa que participi en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe mensual 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. Mantinent actualitzada la llista de riscos, així com dels riscos derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, consultes, peticions de suport, 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.

Regles especials en relació al personal del contractista

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

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El 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.
- El 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.
- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les

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

- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al 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 substituït haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana i l'empresa 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.
- El 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.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe trimestral en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al final del trimestre que s'està avaluant. La Diputació de Barcelona, en el cas que ho consideri necessari, distribuirà l'informe entre els ens locals usuaris del servei.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències obertes: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.

Resum dades monitoratge:

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

Dades gestió:

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

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

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

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els acords de nivell de servei (ANS) permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

El càlcul dels ANS es realitzarà, per part de l'empresa contractista, amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

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

Les peticions només es consideraran resoltes i 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 preventiu, correctiu i normatiu, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augmentos esporàdics del nombre d'incidències.

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

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

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 4.10. del PPT.

Per a aquest contracte s'han identificat els ANS següents:

1. Incidències:

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

	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	Incidències que impedeixen el funcionament o visualització de la web	1 hora	24 hores
Important	Incidències que afecten alguna funcionalitat bàsica	24 hores	72 hores

S'estableixen els ANS següents:

- **Crítica:**
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - 95% 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.

2. Disponibilitat:

Pel que fa a la disponibilitat que la web ha de tenir garantida, la requerida és en modalitat 24x7, i no podrà ser inferior al 99,9% d'hores de servei efectiu, tret de casos excepcionals de manteniment programat, degudament justificats, previstos i notificats amb l'anticipació suficient.

La fórmula per al càlcul mensual de la disponibilitat del servei és la següent:

$$\text{Hores de servei efectiu} = \text{Hores de servei compromeses} - \text{Hores de caiguda del servei.}$$

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 a cada ANS identificat.

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

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 l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació, s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts, els comunicarà formalment a la contractista.
- Durant la reunió de seguiment, l'empresa contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, l'empresa 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.
- En 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 les penalitats següents:

1. Incidències:

- Lleu:
 - 3 peticions Importants acumulades fora de l'ANS establert pel temps de resposta o de resolució, respectivament. Es penalitzaran amb un 5% sobre l'import mensual del contracte, IVA exclòs.

- Greu:
 - 3 peticions Crítiques acumulades fora de l'ANS establert pel temps de resposta o de resolució, respectivament. Es penalitzaran amb un 10% sobre l'import mensual del contracte, IVA exclòs.

2. Disponibilitat:

Valors de disponibilitat del servei	Penalitats, sobre l'import mensual del contracte, IVA exclòs
Superior o igual al 98% i inferior o igual al 99,8%	5%
Superior o igual al 95% i inferior al 98%	10%
Superior o igual al 90% i inferior al 95%	15%
Inferior al 90%	20%

8. Devolució del servei

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

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

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències el temps de resolució de les quals 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.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0005072
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al servei d'allotjament, manteniment i suport per als webs d'11 ens locals amb el gestor de continguts D2WEB
Codi classificació	D0506SE03 - Serveis negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	15/04/2024 15:52

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
481157be02c18aaaf876	https://seuelectronica.diba.cat	

