

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I SUPORT A LES PERSONES
USUÀRIES DELS SERVEIS DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA
COMUNICACIÓ (TIC) DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2024/0005708

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Usuaris del Servei*
 - 4.2. *Canals de comunicació*
 - 4.3. *Detall dels serveis de suport inclosos*
 - 4.4. *Tipus d'entrades de servei*
 - 4.5. *Seguiment de la evolució de les entrades de servei*
 - 4.6. *Millora continua del servei*
 - 4.7. *Horari de servei*
 - 4.8. *Volumetria*
 - 4.9. *Equip de treball*
 - 4.10. *Eines de treball*
 - 4.11. *Gestió de problemes*
 - 4.12. *Gestió de la documentació*
 - 4.13. *Ampliació puntual del suport (Bossa d'hores)*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
12. 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 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.
- 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, els sistemes TIC de la Diputació de Barcelona han anat creixent en nombre de serveis proveïts. El procés de conversió a l'administració electrònica i la provisió de tràmits telemàtics a la ciutadania han convertit els serveis TIC en una eina bàsica sobre la qual es sustenta el funcionament ordinari de

la Diputació. La responsabilitat sobre la prestació d'aquests serveis recau, a nivell intern, en la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (en endavant DSTSC).

Per garantir el bon ús dels serveis TIC, per part de les persones usuàries (en endavant usuari/s), resulta imprescindible posar a la seva disposició un servei d'atenció i suport que permeti resoldre'n consultes, peticions i incidències de manera àgil i eficient.

Els serveis de suport TIC s'organitzen habitualment en nivells d'assistència, on primer es fa la presa de contacte inicial amb l'usuari, per tant, es considera el nivell més bàsic i és on es determina i categoritza la petició, consulta o incidència rebuda. En aquell moment s'analitza i es dona suport per resoldre-les (si és possible), o s'escalen a un dels altres nivells de suport perquè s'analitzi i es procedeixi a la seva resolució.

En aquest sentit, l'objectiu amb la tramitació d'aquest expedient és contractar un servei de suport i atenció de primer nivell que sigui capaç de resoldre la majoria de peticions, consultes i incidències de servei i que analitzi i identifiqui correctament les que cal escalar als altres nivells de suport.

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 d'atenció i suport a les persones usuàries dels serveis de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

En relació a la prestació concreta del servei a contractar, cobrirà els serveis d'atenció telefònica i suport dels serveis TIC, d'acord amb el detall següent:

- L'atenció telefònica (Help Desk) de primer nivell a les persones usuàries de l'àmbit intern DIBA dels serveis TIC.
- El suport tècnic per a la gestió i resolució d'incidències, peticions i consultes en l'àmbit dels sistemes d'informació corporatius.
- El suport per a la integració de nous serveis o sistemes d'informació corporatius.
- Suport a la tramitació dins l'àmbit de la seu electrònica corporativa.

El contractista haurà de complir aquests objectius seguint els procediments i eines que marquin els tècnics de la DSTSC durant tota la vigència del contracte.

4. Descripció del servei

4.1. Usuaris del Servei

El servei de primer nivell d'assistència està adreçat als usuaris dels serveis TIC de la Diputació de Barcelona. Concretament: empleats, personal d'empreses externes, visitants puntuals, ciutadania i ens públics que utilitzen els tràmits publicats a la seu electrònica.

4.2. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk de PROLIN (Sdesk). No obstant, és decisió de la DSTSC l'actualització i/o substitució d'aquesta eina i, el contractista, haurà d'adequar els seus procediments de treball a la nova eina que eventualment aprovés la DSTSC.

La comunicació d'incidències, consultes o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el Service Desk.

En definitiva, totes les actuacions realitzades pel servei de suport hauran de ser registrades en l'eina de gestió Sdesk, d'acord amb els procediments i protocols establerts i seguint, en tot moment, les instruccions donades pels tècnics de la DSTSC, que s'ajusten, amb caràcter general a les recomanacions d'ITIL en relació a la gestió de serveis (cicle de vida dels incidents, tipologies, gestió de problemes, entre d'altres).

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, utilitzant el català com a llengua preferent. Posteriorment la petició s'anotarà també en el Service Desk.

La DSTSC establirà amb l'empresa contractista un procediment per registrar als sistemes d'informació i donar tràmit a les queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments que puguin arribar dels usuaris.

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

4.3. Detall dels serveis de suport inclosos

Els usuaris dels serveis TIC podran posar-se en contacte amb el servei de suport a través dels diferents canals que la DSTSC habiliti i formalitzi a tal efecte. Els d'ús habitual són el telèfon, el correu electrònic, canals específics oberts a xarxes socials, xats especialitzats, entre d'altres. El contractista ha de tenir present que aquest tipus de canals sempre estan subjectes a l'evolució de la pròpia tecnologia i/o de les modes i/o tendències d'una societat altament tecnificada i canviant en aquest aspecte, per tant, s'adequarà en tot moment als canals substitutius i/o alternatius que determini la DSTSC. No obstant això, cal destacar que, el canal més utilitzat per contactar amb el servei de suport, és el telefònic.

Les trucades al *Help Desk* no ateses s'hauran de retornar.

El servei de suport oferirà assistència sobre tots els elements TIC a l'abast de les persones definides a l'apartat 4.1., en concret:

- Connectivitat als diferents serveis proveïts per la Diputació.
- Ús dels programaris instal·lats al lloc de treball corporatiu.
- Accés als sistemes d'informació.
- Ús dels tràmits publicats a la seu electrònica.
- Ús i renovació de credencials d'accés als serveis corporatius.
- Ús dels dispositius vinculats al lloc de treball corporatiu.

L'empresa contractista haurà de disposar dels coneixements necessaris per poder resoldre el màxim d'entrades de servei dels usuaris (consultes, peticions, i incidències) en relació amb les eines incloses a la maqueta corporativa.

Les entrades de servei que quedin fora de l'abast del servei de primer nivell (a títol d'exemple: problemes de maquinari al lloc de treball, parades a plataformes centrals o sistemes de base, incidències a la xarxa de comunicacions, dubtes funcionals sobre els sistemes d'informació, entre d'altres), hauran de ser analitzades correctament i escalades als tècnics de la DSTSC, que determinaran en tot moment l'assignació de les mateixes als altres nivells d'assistència, que queden fora de l'abast d'aquest contracte; per tant, no són responsabilitat del contractista.

A títol informatiu i relacionat amb l'abast del contracte, amb algunes excepcions (equips Macs i estacions gràfiques) la pràctica totalitat dels 4.000 llocs de treballs corresponents a empleats de la Diputació de Barcelona, tenen instal·lada una maqueta corporativa que els homologa quant a eines i programaris instal·lats, cosa que facilita el servei de suport a prestar, mentre que normalitza la base sobre la qual cal actuar.

Cal deixar constància que els usuaris no poden realitzar instal·lacions d'eines i/o programaris que no siguin homologats i aprovats prèviament per la DSTSC, per tant, l'estabilitat de la maqueta en el temps garanteix la pròpia estabilitat del servei de suport. En tot cas, el contractista ha de saber que, un cop s'ha homologat i aprovat una d'aquestes eines i/o programaris, aquests formen part, com qualsevol altre element, dels inclosos a la maqueta corporativa.

Les principals característiques de la maqueta corporativa a data d'aprovació de aquest expedient són les següents:

- SO: Windows 10.
- Microsoft Office 365.
- Microsoft Teams.

L'actualització de les maquetes és conseqüència de l'adaptació obligada i adequació a l'evolució tecnològica. Aquesta actualització és responsabilitat dels tècnics de la DSTSC, i serà responsabilitat del contractista actualitzar el seu coneixement i els serveis de suport que presta per continuar donant el servei amb independència de la configuració i/o contingut final de la maqueta aprovada per la DSTSC.

4.4. Tipus d'entrades de servei

Les entrades de servei que es rebran per part dels usuaris dels serveis TIC, seran de tres tipus:

- Consultes: dubtes sobre el funcionament de les eines TIC, sobre procediments de treball, o sobre tràmits de la seu electrònica.
- Incidències: mal funcionament d'eines TIC.
- Peticions: actuacions concretes de suport, del tipus:
 - Instal·lació o desinstal·lació de programari local.
 - Maquinari pel seu lloc de treball.
 - Accessos a serveis.
 - Altres que pugui determinar la DSTSC en l'àmbit de les TIC.

D'altra banda, també els tècnics de la DSTSC podran sol·licitar la realització de peticions al servei de suport que impliquen la comunicació amb l'usuari, com poden ser:

- Instal·lació i/o configuració remota de programari notifikacions sobre el ús de les seves credencials.
- Deshabilitació de credencials.
- Tasques informatives o altres de naturalesa anàloga a les anteriors.

4.5. *Seguiment de la evolució de les entrades de servei*

Inclosores en les funcions de seguiment de les entrades de servei estarà la obligació del contractista, d'actuar proactivament, en relació a:

- Fer el seguiment de l'evolució de l'entrada de servei escalada a un altre nivell.
- Informar a l'usuari sobre l'estat de l'entrada de servei.
- Preparar la presentació dels indicadors de qualitat requerits per a incloure el seguiment als informes de seguiment preceptius.

4.6. *Millora continua del servei*

A partir de l'anàlisi de les entrades de servei rebudes, l'empresa contractista haurà d'actuar de forma proactiva alertant els tècnics de la DSTSC de possibles problemes generals, de millores a implementar als serveis TIC i, en general, de qualsevol cosa que pugui facilitar l'ús dels serveis TIC i redueixi el número de incidències, peticions i consultes.

4.7. *Horari de 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 considerades com a oficials a la ciutat de Barcelona.

L'horari de prestació del servei d'aquest contracte serà el següent:

- De 07:00 h a 20.00 h de dilluns a divendres no festius.

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

4.8. Volumetria

Nombre d'entrades de servei durant el període de 12 mesos, Novembre de 2022 a Octubre de 2023.

	Nov-22	des-22	gen-23	febr-23	març-23	abr-23	maig-23	juny-23	jul-23	ag-23	set-23	oct-23
Telèfon	5158	2869	3391	4667	4264	3534	4495	3039	3523	1503	3291	4908
Correu Electrònic	204	181	205	199	186	148	167	185	224	137	221	161
Telèfon atenció ciutadà	735	349	374	433	393	298	358	389	342	228	339	426
Formularis Intradiba	33	12	10	31	26	25	27	10	9	4	16	10
NVUS	12	2	0	7	9	1	5	2	0	0	2	6
Total general	6142	3413	3980	5337	4878	4006	5052	3625	4098	1872	3869	5511

Distribució mitjana de les entrades de servei per franja horària, durant el període de 12 mesos (Novembre de 2022 a Octubre de 2023):

	Nov-22	des-22	gen-23	febr-23	març-23	abr-23	maig-23	juny-23	jul-23	ag-23	set-23	oct-23
07:00 – 08:00	111	58	81	107	137	158	112	145	100	43	61	134
08:00 – 09:00	679	414	475	665	649	664	594	584	422	197	436	652
09:00 – 10:00	895	421	651	915	692	581	785	620	709	261	600	834
10:00 – 11:00	620	383	487	613	600	473	655	574	432	213	481	607
11:00 – 12:00	638	399	487	563	550	399	578	490	415	208	461	758
12:00 – 13:00	646	380	493	612	590	423	548	510	444	196	391	656
13:00 – 14:00	619	355	362	548	452	367	555	443	440	196	428	570
14:00 – 15:00	330	169	251	299	272	181	321	248	273	107	224	353
15:00 – 16:00	252	118	129	165	120	105	168	134	134	46	131	161
16:00 – 17:00	206	101	96	190	126	107	164	139	100	54	101	192
17:00 – 18:00	151	62	75	120	116	90	83	63	70	26	55	129
18:00 – 19:00	56	30	20	58	53	41	51	43	25	15	28	48
19:00 – 20:00	33	24	8	16	21	22	19	42	16	7	12	11
Total general	5236	2914	3615	4871	4378	3611	4633	4035	3580	1569	3409	5105

4.9. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- Referent Tècnic.
- Tècnics.

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

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. 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.
- Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei.
- Assegurar que tot el personal, de l'empresa contractista, que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de servei adquirits, i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 5% 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 del 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 a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.
- Supervisió de les incidències, peticions i consultes, 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.
- La resolució d'incidències i adaptacions de certa complexitat.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 100% 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 durant tot l'horari del servei.

Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim 6 tècnics amb un nivell de dedicació del 100% 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 d'hores.

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

Els tècnics assumiran les tasques següents:

- Registre de totes les entrades de servei.
- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions. Sempre que sigui possible, la resolució ha de ser al primer contacte.
- Escalar correctament les entrades de servei que no es puguin resoldre.
- Informar adequadament als usuaris,
- Operacions ordinàries de manteniment del programari del lloc de treball i administració d'usuaris o llicències.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del Responsable del contracte o del Referent Tècnic.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC 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 el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista a la seva proposta, d'acord amb el que s'estableix en la cl. 2.1 del PCAP. 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.
- De la mateixa manera, l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal, als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte (informació compartida, incloent-hi la documentació proveïda, els procediments seguits, la configuració dels sistemes, i aquelles dades internes a les que pugui tenir accés com a part del servei prestat, com per exemple tot el trànsit registrat).

4.10. Eines de treball

La DSTSC posarà a disposició de l'empresa contractista les eines necessàries per realitzar la seva tasca, sempre que aquesta es faci a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona. Entre d'altres: equipament informàtic (quan siguin realitzades des de les instal·lacions de la DSTSC), programari de gestió d'entrades de servei, correu electrònic, credencials d'accés als sistemes d'informació eina d'accés remot per fer la captura d'un PC dins la xarxa corporativa, telefonia fixa, entre d'altres.

4.11. Gestió de problemes

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

L'empresa contractista haurà d'identificar els problemes i registrar-los al sistema, col·laborar en la investigació de les causes, fer un informe d'anàlisi i proposar una solució. Un cop validada la solució conjuntament amb la DSTSC, haurà col·laborar amb la implementació i fer-ne el seguiment fins a la seva resolució.

L'empresa contractista haurà d'assignar un responsable tècnic del problema.

Amb independència del retorn regular sobre l'estat del servei, la DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre qualsevol dels problemes identificats.

4.12. Gestió de la documentació

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

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

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

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

Tota la documentació serà normalment en català.

4.13. Ampliació puntual del suport (Bossa d'hores)

El contracte inclou una bossa de 160 hores durant la vigència inicial del contracte (2 anys) que la Diputació de Barcelona utilitzarà per reforçar el servei en moments puntuals i que podrà ser ampliat per les empreses en la seva oferta en els termes previstos a la clàusula 1.11 del PCAP. En concret s'utilitzaran per:

- Ampliar el nombre de persones en moments on es preveu un augment de nombre de consultes per posada en marxa de nous serveis o canvis en la configuració.
- Donar suport in-situ a esdeveniments que es realitzin a les seus de Diputació de Barcelona.

Les peticions es realitzaran a l'empresa contractista amb una antelació mínima de 7 dies laborables.

Els recursos que l'empresa contractista destini a aquest suport han de tenir la mateixa capacitat que els determinats a la clàusula equip de treball d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars en aquells perfils que siguin equivalents, com en tot allò establert al plec de clàusules administratives, i en cap cas poden provenir del personal adscrit per a l'execució ordinària del contracte.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe mensual 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 7è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

L'esmentat informe s'analitzarà en la reunió de seguiment mensual, que pot ser presencial o telemàtica, a criteri de la DSTSC, per tal de verificar el correcte funcionament de processos, procediments i protocols, es definiran propostes de millora per vetllar per l'evolució constant del servei, presentant les propostes de millora que es considerin adequades i, en general, es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. Aquesta reunió es farà abans del desè dia laborable de cada mes i hi assistiran per part de l'empresa contractista el referent tècnic i el responsable del contracte en els casos que la DSTSC ho consideri necessari. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

- **Indicadors Volumetria**

Entrades de servei (dades mensuals i evolució):

- Segons moment de resolució (seguiment ANS):
 - Resoltes pel servei de suport:
 - En el primer contacte.
 - A posteriori.
 - Assignades a altres grups de la DSTSC.
 - Escalades a empreses externes.
- Segons tipologia:
 - Incidències.
 - Consultes.
 - Peticions.
- Segons canal d'entrada:
 - Telèfon.
 - Correu.
 - Tasques col·laboració DSTSC.
 - Altres canals.
- Segons classificació:
 - Classificacions Sdesk.
- Segons estat de la resolució
 - Pendants al inici del mes.
 - Registrades
 - Tancades
 - Pendants a final del mes.
- Trucades (dades mensuals, per dies i franges horàries) (seguiment ANS):
 - Rebudes.
 - Ateses.
 - Trucades ateses sense cua d'espera.
 - No ateses.
 - Abandonades.

- **Indicadors Qualitat**

Trucades (dades mensuals i evolució):

- % trucades no ateses , han estat en espera més de 30 segons, respecte rebudes (per franges horàries i per dies)
- Temps d'espera de les trucades (mitjana per franges horàries)
- Temps mitjà d'atenció a la trucada per tècnic.
- % entrades de servei resoltes pel servei de suport respecte el total (mensual)
- **Anàlisi de dades per la millora del Servei**
 - Llistat detallat de problemes amb incidències relacionades

- Incidències per tipologia
- Incidències per estat
- Identificació de solucions per tipologia
- Temps mig de resolució entrades de servei per HelpDesk en segon nivell.
- Temps mig de resolució entrades de servei re-assignades a altres grups de la DSTSC
- Temps mig de resolució entrades de servei escalades
- Numero d'entrades de servei reclamades per grups de treball.
- Seguiment enquestes qualitat
- Estat d'accions de millora del contracte.

Amb caràcter anual, i durant el temps de vigència del contracte, l'empresa contractista farà un informe on es valorarà l'evolució de totes les actuacions que es presten, comparant les dades anuals amb les dels anys precedents i es presentaran les propostes de millora que escaiguin.

La DSTSC podrà demanar a l'empresa contractista la realització d'enquestes sistemàtiques sobre la qualitat del servei entre els usuaris. Les enquestes s'enviaran als usuaris de manera automàtica al tancament dels tiquets que hagin generat. S'haurà d'acordar amb la DSTSC, el contingut, àmbit, freqüència i altres paràmetres de l'enquesta.

Els resultats es presentaran a la DSTSC mensualment, juntament amb l'informe de seguiment del contracte.

A més, la DSTSC podrà fer de forma independent enquestes sobre la qualitat del servei, els resultats de la qual es presentaran a la reunió anual.

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. 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.

A la primera reunió de treball, el 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, 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 establert a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació efectiva del servei. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents.

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

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

7. 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 del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona 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 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.

Els temps de resposta i de resolució de les incidències, consultes i peticions no es podran veure afectats per augments esporàdics del seu nombre.

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència, consulta o petició 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, consulta o petició 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 corresponent del PPT.

ANS atenció telefònica

- **Nivell de qualitat:** El percentatge de trucades no ateses (trucades que han estat en espera més de 30 segons), per dia, haurà de ser igual o inferior al 5% del total de trucades computades durant aquell dia.

ANS entrades de servei resoltes pel servei de suport (no escalades a altres grups)

- **Nivell de qualitat:** El percentatge d'entrades de servei resoltes pel HelpDesk en primera trucada ha de ser igual o superior a un 80 % del total d'entrades de servei resoltes pel HelpDesk.

ANS per a la puntuació a les enquestes de qualitat

- Puntuació mínima de 7 punts sobre 10.

ANS per al lliurament d'informes

- Informe mensual: setè dia laborable de cada mes.
- Informe anual: màxim el 31 de gener de l'any posterior al que s'està avaluant.
- Actes de les reunions mensuals de seguiment del contracte: 3 dies laborables després de la data de celebració de la reunió.

8. 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 al costat de 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.

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

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

Quant a l'**atenció telefònica** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

Dies del mes en que no s'ha complert l'ANS establert	Penalitat
- 3 dies d'incompliment en el mes - 4 dies d'incompliment en el mes - 5 dies d'incompliment en el mes	5% import mensual del contracte
- Entre 6 i 10 dies	15% import mensual del contracte
- Més de 10 dies	25% import mensual del contracte

Quant a **entrades de servei resoltes pel servei de suport (no escalades a altres grups)** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

Percentatge d'entrades resoltes per l'equip de	Penalitat
Del 70 al 79%	5% Import mensual del contracte
Del 50 fins al 69%	20% Import mensual del contracte
Menys del 50%	40% Import mensual del contracte

Quant a la **puntuació a les enquestes mensuals de qualitat** s'estableixen les següents penalitats mensuals per incompliment dels ANS establerts:

- 300€ per cada punt per sota de la puntuació mínima establerta a l'ANS.

Quant al **lliurament d'informes** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Informe mensual: 150€ per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Informe anual: 150€ per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.

9. 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 pugués 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.

Quatre mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar a la DSTSC un Pla de devolució preliminar per a la seva aprovació. En cas que aquest Pla preliminar s'hagi d'esmenar, el Pla de devolució definitiu es lliurarà en el termini de 10 dies laborables des de la recepció de sol·licitud d'esmenes de la DSTSC; en cas que no s'hagi d'esmenar, el pla preliminar esdevindrà definitiu. 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 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.

10. Transició del servei

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement dels tècnics de la DSTSC i del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei. Per aquest contracte s'estima un mínim de 5 dies laborables.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Càrrega d'informació d'inventari i de temes oberts, aportades per l'empresa que finalitza el contracte.
- Pràctica de l'execució de processos del servei amb l'acompanyament de l'empresa sortint.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels serveis prestats.

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

12. 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 de gestió de les peticions 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 i les accions efectuades sobre el sistema administrat.

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris de la Diputació des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i tenir en compte les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar d'un registre d'ús per part d'usuaris

administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

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 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.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0005708
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei d'atenció i suport a les persones usuàries dels serveis de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	10/05/2024 11:06

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
89c718c3576cf614276b	https://seuelectronica.diba.cat	

