

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO A LAS PERSONAS
USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN (TIC) DE LA DIPUTACIÓN DE BARCELONA**

Expte. 2024/0005708

Índice

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Descripción del servicio
 - 4.1. *Usuarios del Servicio*
 - 4.2. *Canales de comunicación*
 - 4.3. *Detalle de los servicios de soporte incluidos*
 - 4.4. *Tipo de entradas de servicio*
 - 4.5. *Seguimiento de la evolución de las entradas de servicio*
 - 4.6. *Mejora continua del servicio*
 - 4.7. *Horario de servicio*
 - 4.8. *Volumetría*
 - 4.9. *Equipo de trabajo*
 - 4.10. *Herramientas de trabajo*
 - 4.11. *Gestión de problemas*
 - 4.12. *Gestión de la documentación*
 - 4.13. *Ampliación puntual del soporte (Bolsa de horas)*
5. Seguimiento del contrato
6. Puesta en marcha
7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
8. Penalidades
9. Devolución del servicio
10. Transición del servicio
11. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento
12. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados

1. Antecedentes

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

Los serveis de tecnologies y sistemes corporatius se entenen com a integració de los àmbits clàssics de la informàtica y las telecomunicacions. Se asegura una direcció única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Llevar a cabo los criterios fijados por la Corporación en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Corporación y, de forma particular, aquellas que tienen interrelación, proponiendo las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas para la corporación mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Corporación en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios.
- Coordinar la formación y reciclaje del personal corporativo en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Corporación y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la corporación en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, en su caso, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos que realiza la Diputación de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locales, sino también como encargada.

Por lo que respecta al objeto específico de este expediente, los sistemas TIC de la Diputació de Barcelona han ido creciendo en número de servicios provistos. El proceso de conversión a la administración electrónica y la provisión de trámites telemáticos a la

ciudadanía han convertido a los servicios TIC en una herramienta básica sobre la que se sustenta el funcionamiento ordinario de la Diputación. La responsabilidad sobre la prestación de estos servicios recae, a nivel interno, en la Dirección de Servicios de Tecnologías y Sistemas Corporativos (en adelante DSTSC).

Para garantizar el buen uso de los servicios TIC, por parte de las personas usuarias (en adelante usuario/s), resulta imprescindible poner a su disposición un servicio de atención y soporte que permita resolver consultas, peticiones e incidencias de forma ágil y eficiente.

Los servicios de soporte TIC se organizan habitualmente en niveles de asistencia, donde primero se realiza la toma de contacto inicial con el usuario, por tanto, se considera el nivel más básico y es donde se determina y categoriza la petición, consulta o incidencia recibida. En ese momento se analiza y se apoya para resolverlas (si es posible), o se escalan a uno de los otros niveles de apoyo para que se analice y se proceda a su resolución.

En este sentido, el objetivo con la tramitación de este expediente es contratar un servicio de apoyo y atención de primer nivel que sea capaz de resolver la mayoría de las peticiones, consultas e incidencias de servicio y que analice e identifique correctamente las que es necesario escalar a otros niveles de apoyo.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé en el artículo 126, *Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas*, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la cual se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

2. Objeto

Es objeto del presente pliego fijar las condiciones técnicas particulares que tendrán que regir la contratación del Servicio de atención y apoyo a las personas usuarias de los servicios de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de la Diputación de Barcelona.

3. Alcance

En relación con la prestación concreta del servicio a contratar, cubrirá los servicios de atención telefónica y soporte de los servicios TIC, de acuerdo con el siguiente detalle:

- La atención telefónica (Help Desk) de primer nivel a las personas usuarias del ámbito interno DIBA de los servicios TIC.
- El soporte técnico para la gestión y resolución de incidencias, peticiones y consultas en el ámbito de los sistemas de información corporativos.

- El soporte para la integración de nuevos servicios o sistemas de información corporativos.
- Apoyo a la tramitación en el ámbito de la sede electrónica corporativa.

El contratista tendrá que cumplir estos objetivos siguiendo los procedimientos y herramientas que marquen los técnicos de la DSTSC durante toda la vigencia del contrato.

4. Descripción del servicio

4.1. Usuarios del Servicio

El servicio de primer nivel de asistencia va dirigido a los usuarios de los servicios TIC de la Diputación de Barcelona. Concretamente: empleados, personal de empresas externas, visitantes puntuales, ciudadanía y entes públicos que utilizan los trámites publicados en la sede electrónica.

4.2. Canales de comunicación

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones el Service Desk de PROLIN (Sdesk). Sin embargo, es decisión de la DSTSC la actualización y/o sustitución de esta herramienta y, el contratista, deberá adecuar sus procedimientos de trabajo a la nueva herramienta que eventualmente aprobase la DSTSC.

La comunicación de incidencias, consultas o peticiones se realizarán a partir de esta herramienta a la empresa contratista que recibirá un correo electrónico.

Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición que realice la empresa contratista debe quedar reflejado en el Service Desk.

En definitiva, todas las actuaciones realizadas por el servicio de apoyo tendrán que ser registradas en la herramienta de gestión Sdesk, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos y siguiendo, en todo momento, las instrucciones dadas por los técnicos de la DSTSC, que se ajustan, con carácter general a las recomendaciones de ITIL en relación con la gestión de servicios (ciclo de vida de los incidentes, tipologías, gestión de problemas, entre otros).

La empresa contratista deberá indicar el correo electrónico y número de teléfono al que dirigirse dentro del horario de la prestación del servicio, así como los datos de contacto

del Responsable del contracte y del Referent tècnic (Nombr, correu electrònic y número de telèfon).

En cas de incidències crítiques o urgents se utilitzarà el telèfon en primera instància, utilitzant el català com llengua preferent. Posteriorment, la petició se anotarà també en el Service Desk.

La DSTSC establirà amb la empresa contractista un procediment per registrar en els sistemes de informació y dar tràmit a les quej, reclamacions, sugerències y agraïments que puguin arribar de els usuaris.

La DSTSC utilitza de forma complementària, la ferramenta de chat y videollamades Microsoft Teams com canal àgil de comunicació e interrelació audiovisual de els equips de treball.

4.3. Detalle de los servicios de soporte incluidos

Los usuarios de los servicios TIC podrán ponerse en contacto con el servicio de soporte a través de los distintos canales que la DSTSC habilite y formalice a tal efecto. Los de uso habitual son el teléfono, correo electrónico, canales específicos abiertos a redes sociales, chats especializados, entre otros. El contratista debe tener presente que este tipo de canales siempre están sujetos a la evolución de la propia tecnología y/o de las modas y/o tendencias de una sociedad altamente tecnificada y cambiante en este aspecto, por tanto, se adecuará en todo momento en los canales sustitutos y/o alternativos que determine la DSTSC. Sin embargo, cabe destacar que, el canal más utilizado para contactar con el servicio de soporte es el telefónico.

Las llamadas al *Help Desk* no atendidas se tendrán que devolver.

El servicio de soporte ofrecerá asistencia sobre todos los elementos TIC al alcance de las personas definidas en el apartado 4.1., en concreto:

- Conectividad a los distintos servicios provistos por la Diputación.
- Uso de los softwares instalados en el puesto de trabajo corporativo.
- Acceso a los sistemas de información.
- Uso de los trámites publicados en la sede electrónica.
- Uso y renovación de credenciales de acceso a servicios corporativos.
- Empleo de los dispositivos vinculados al puesto de trabajo corporativo.

La empresa contractista deberá disponer de los conocimientos necesarios para resolver el máximo de entradas de servicio de los usuarios (consultas, peticiones, e incidencias) en relación con las herramientas incluidas en la maqueta corporativa.

Las entradas de servicio que queden fuera del alcance del servicio de primer nivel (a título de ejemplo: problemas de hardware en el puesto de trabajo, paradas en plataformas centrales o sistemas de base, incidencias en la red de comunicaciones, dudas funcionales sobre los sistemas de información, entre otros), tendrán que ser analizadas correctamente y escaladas a los técnicos de la DSTSC, que determinarán en todo momento la asignación de las mismas a los otros niveles de asistencia, que quedan fuera del alcance de este contrato; por tanto, no son responsabilidad del contratista.

A título informativo y relacionado con el alcance del contrato, con algunas excepciones (equipos Macs y estaciones gráficas) la práctica totalidad de los 4.000 puestos de trabajo correspondientes a empleados de la Diputación de Barcelona, tienen instalada una maqueta corporativa que los homologa en cuanto a herramientas y software instalados, lo que facilita el servicio de soporte a prestar, mientras que normaliza la base sobre la que se debe actuar.

Hay que dejar constancia de que los usuarios no pueden realizar instalaciones de herramientas y/o softwares que no sean homologados y aprobados previamente por la DSTSC, por tanto, la estabilidad de la maqueta en el tiempo garantiza la propia estabilidad del servicio de soporte. En cualquier caso, el contratista debe saber que, una vez homologada y aprobada una de estas herramientas y/o softwares, éstos forman parte, como cualquier otro elemento, de los incluidos en la maqueta corporativa.

Las principales características de la maqueta corporativa a fecha de aprobación de este expediente son las siguientes:

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

La actualización de las maquetas es consecuencia de la obligada adaptación y adecuación a la evolución tecnológica. Esta actualización es responsabilidad de los técnicos de la DSTSC, siendo responsabilidad del contratista actualizar su conocimiento y los servicios de apoyo que presta para continuar dando el servicio con independencia de la configuración y/o contenido final de la maqueta aprobada por la DSTSC.

4.4. Tipo de entradas de servicio

Las entradas de servicio que se recibirán por parte de los usuarios de los servicios TIC, serán de tres tipos:

- Consultas: dudas sobre el funcionamiento de las herramientas TIC, sobre procedimientos de trabajo o sobre trámites de la sede electrónica.
- Incidencias: mal funcionamiento de herramientas TIC.
- Peticiones: actuaciones concretas de soporte, del tipo:
 - Instalación o desinstalación de software local.
 - Hardware por su puesto de trabajo.
 - Accesos a servicios.
 - Otros que pueda determinar la DSTSC en el ámbito de las TIC.

Por otra parte, también los técnicos de la DSTSC podrán solicitar la realización de peticiones al servicio de soporte que impliquen la comunicación con el usuario, como pueden ser:

- Instalación y/o configuración remota de software notificaciones sobre el uso de sus credenciales.
- Deshabilitación de credenciales.
- Tareas informativas u otras de análoga naturaleza a las anteriores.

4.5. Seguimiento de la evolución de las entradas de servicio

Incluidas en las funciones de seguimiento de las entradas de servicio estará la obligación del contratista, de actuar proactivamente, en relación con:

- Realizar el seguimiento de la evolución de la entrada de servicio escalada a otro nivel.
- Informar al usuario sobre el estado de la entrada de servicio.
- Preparar la presentación de los indicadores de calidad requeridos para incluir el seguimiento en los informes de seguimiento preceptivos.

4.6. Mejora continua del servicio

A partir del análisis de las entradas de servicio recibidas, la empresa contratista deberá actuar de forma proactiva alertando a los técnicos de la DSTSC de posibles problemas generales, de mejoras a implementar en los servicios TIC y, en general, de cualquier cosa que pueda facilitar el uso de los servicios TIC y reduzca el número de incidencias, peticiones y consultas.

4.7. Horario de servicio

El término "festivo" empleado en esta cláusula hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según el calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales que aplicarán las consideradas como oficiales en la ciudad de Barcelona.

El horario de prestación del servicio de este contrato será el siguiente:

- De 07:00 a 20:00 h de lunes a viernes no festivos.

Éste será el intervalo horario dentro del cual se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio.

4.8. Volumetría

Número de entradas de servicio durante el período de 12 meses, noviembre de 2022 a octubre de 2023.

	Nov-22	dic-22	ene-23	febr-23	marzo-23	abr-23	mayo-23	junio-23	jul-23	ag-23	sept-23	oct-23
Teléfono	5158	2869	3391	4667	4264	3534	4495	3039	3523	1503	3291	4908
Correo Electrónico	204	181	205	199	186	148	167	185	224	137	221	161
Teléfono atención ciudadano	735	349	374	433	393	298	358	389	342	228	339	426
Formularios 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

Distribución media de las entradas de servicio por franja horaria, durante el período de 12 meses (Noviembre de 2022 a Octubre de 2023):

	Nov-22	dic-22	ene-23	febr-23	marzo-23	abr-23	mayo-23	junio-23	jul-23	ag-23	sept-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. *Equipo de trabajo*

En relación con los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su número y porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Responsable del contrato.
- Referente Técnico.
- Técnicos.

El contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.

Responsable del contrato

Realizará las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la DSTSC, se designará a una persona que realizará funciones análogas.

Será función del responsable del contrato de la empresa contratista conocer en profundidad las prestaciones cubiertas y asegurar que todo el personal de la empresa que participa en el contrato disponga de los conocimientos adecuados y asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

El Responsable del contrato realizará las siguientes funciones:

- Definició del plan de treball que servirà de guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del plan tindràn que incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Este plan de treball se revisarà periòdicament per a repasar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per a complir amb el plan presentat, de acord amb els requisits que determine el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Se prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment del últim període realitzat sobre el plan de treball.
- Realitzarà les feines de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei.
- Asegurar que tot el personal, de l'empresa contractista, que participa en el servei tinga els coneixements adequats i assume els compromisos de servei adquirits, i vele per el compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.
- Supervisió de els riscos. Mantinent actualitzada la llista de riscos i derivats de els possibles canvis no efectuats.

Se ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 5% de su jornada laboral segun convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

Referente técnico

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada. Asumirá las siguientes funciones:

- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del contrato.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para la correcta ejecución del contrato.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del contrato
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.

- Analizar la prestación a fin de proponer mejoras.
- Supervisión de las incidencias, peticiones y consultas, entre otros.
- Gestión del escalado. Los incidentes (o cualquier otra acción) que necesiten ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de la propia empresa o en caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.
- La resolución de incidencias y adaptaciones de cierta complejidad.

Esta persona deberá tener una dedicación efectiva ordinaria del 100% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Sin embargo, debe tener presente que en cualquier momento debe poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste económico adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización durante todo el horario de servicio.

Técnicos

El contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato de al menos 6 técnicos con un nivel de dedicación del 100% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total de horas.

Los técnicos adscritos al contrato tendrán que ser capaces de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de incidencias, consultas o peticiones concretas o en función de las diferentes cargas que se puedan producir teniendo en cuenta las diferentes franjas horarias del servicio.

Los técnicos asumirán las siguientes tareas:

- Registro de todas las entradas de servicio.
- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, desarrollos, adaptaciones. Siempre que sea posible, la resolución debe estar en el primer contacto.
- Escalar correctamente las entradas de servicio que no puedan resolverse.
- Informar adecuadamente a los usuarios,

- Operacions ordinaries de manteniment del software del puesto de trabajo y administració de usuarios o licencias.
- Documentació de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones.
- Así como todas aquellas otras tareas que identificadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas no sean competencia del Responsable del contrato o del Referente Técnico.

Reglas especiales en relación con el personal de la empresa contratista

Con carácter general y en relación con el equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a la DSTSC.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivadas de la relación contractual entre empleado/empleador.
- La empresa contratista deberá velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.
- En caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá pedir su sustitución a la empresa contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que deba realizarse algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos al sustituido, así como las posibles mejoras que haya podido ofrecer el contratista a su propuesta, de acuerdo con lo que se establece en la cl. 2.1 del PCAP. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana y

presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas. entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.

- La empresa contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.
- Del mismo modo, la empresa contratista velará por el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y deber de secreto de su personal en lo que se refiere a los datos de carácter personal, a los sistemas de información ya cualquier otra información o recurso corporativo que en ella puedan tener acceso a lo largo del presente contrato (información compartida, incluyendo la documentación provista, los procedimientos seguidos, la configuración de los sistemas, y aquellos datos internos a los que pueda tener acceso como parte del servicio prestado, como por ejemplo todo el tráfico registrado).

4.10. Herramientas de trabajo

La DSTSC pondrá a disposición de la empresa contratista las herramientas necesarias para realizar su labor, siempre que ésta se realice en las instalaciones de la Diputación de Barcelona. Entre otros: equipamiento informático (cuando sean realizadas desde las instalaciones de la DSTSC), software de gestión de entradas de servicio, correo electrónico, credenciales de acceso a los sistemas de información herramienta de acceso remoto para realizar la captura de un PC dentro de la red corporativa, telefonía fija, entre otros.

4.11. Gestión de problemas

Un problema es una causa desconocida subyacente de una o más incidencias. Se trata de identificar su causa principal para tomar las medidas oportunas (actividades reactivas) o bien buscar las debilidades del sistema para prevenir sus incidencias (actividades preventivas).

La empresa contratista deberá identificar los problemas y registrarlos en el sistema, colaborar en la investigación de las causas, realizar un informe de análisis y proponer

una solució. Una vegada validada la solució juntament amb la DSTSC, haurà de col·laborar amb la implementació i realitzar el seu seguiment fins a la resolució.

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

Con independència del retorn regular sobre l'estat del servei, la DSTSC podrà sol·licitar informes puntuals sobre qualsevol dels problemes identificats.

4.12. Gestió de la documentació

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

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

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

La documentació publicada ha de ser sempre actualitzada 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 (Borsa de hores)

El contracte inclou una borsa 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 es utilitzaran per:

- Ampliar el nombre de persones en moments en els que s'espera un augment del nombre de consultes en curs de nous serveis o canvis de configuració.
- Apoyar in-situ a esdeveniments que es realitzin a les sedes de Diputació de Barcelona.

Les peticions es realitzaran a l'empresa contractista amb un avís mínim 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 todo lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas, y en ningún caso pueden provenir del personal adscrito para la ejecución ordinaria del contrato.

5. Seguimiento del contrato

El contratista realizará un informe mensual en relación con la ejecución del contrato donde figurará la evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe estará a disposición de la DSTSC antes del 7º día laborable de cada mes posterior al que se está evaluando.

Dicho informe se analizará en la reunión de seguimiento mensual, que puede ser presencial o telemática, a criterio de la DSTSC, a fin de verificar el correcto funcionamiento de procesos, procedimientos y protocolos, se definirán propuestas de mejora para velar por la evolución constante del servicio, presentando las propuestas de mejora que se consideren adecuadas y, en general, se hará un seguimiento de todo lo relacionado con el contrato. Esta reunión se realizará antes del décimo día laborable de cada mes y asistirán por parte de la empresa contratista el referente técnico y el responsable del contrato en los casos en que la DSTSC lo considere necesario. El acta de la reunión correrá a cargo de la empresa contratista.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, al menos, en este informe de seguimiento del servicio.

• Indicadores Volumetría

Entradas de servicio (datos mensuales y evolución):

- Según momento de resolución (seguimiento ANS):
 - Resueltas por el servicio de soporte:
 - En el primer contacto.
 - A posteriori.
 - Asignadas a otros grupos de la DSTSC.
 - Escaladas en empresas externas.
- Según tipología:
 - Incidencias.
 - Consultas.
 - Peticiones.
- Según canal de entrada:
 - Teléfono.
 - Correo.
 - Tareas de colaboración DSTSC.
 - Otros canales.
- Según clasificación:
 - Clasificaciones Sdesk .
- Según estado de la resolución

- Pendientes al inicio del mes.
 - Registradas
 - Cerradas
 - Pendientes a finales del mes.

- Llamadas (datos mensuales, por días y franjas horarias) (seguimiento ANS):
 - Recibidas.
 - Atendidas.
 - Llamadas atendidas sin cola de espera.
 - No atendidas.
 - Abandonadas.

- **Indicadores Calidad**

Llamadas (datos mensuales y evolución):

 - % llamadas no atendidas, han estado a la espera más de 30 segundos, respecto recibidas (por franjas horarias y por días)
 - Tiempo de espera de las llamadas (media por franjas horarias)
 - Tiempo medio de atención a la llamada por técnico.
 - % entradas de servicio resueltas por el servicio de apoyo respecto al total (mensual)

- **Análisis de datos para la mejora del Servicio**
 - Listado detallado de problemas con incidencias relacionadas
 - Incidencias por tipología
 - Incidencias por estado
 - Identificación de soluciones por tipología
 - Tiempo medio de resolución entradas de servicio por HelpDesk en segundo nivel.
 - Tiempo medio de resolución entradas de servicio reasignadas a otros grupos de la DSTSC
 - Tiempo medio de resolución entradas de servicio escaladas
 - Número de entradas de servicio reclamadas por grupos de trabajo.
 - Seguimiento encuestas calidad
 - Estado de acciones de mejora del contrato.

Con carácter anual, y durante el tiempo de vigencia del contrato, la empresa contratista realizará un informe donde se valorará la evolución de todas las actuaciones que se prestan, comparando los datos anuales con los de los años precedentes y se presentarán las propuestas de mejora que procedan.

La DSTSC podrá solicitar a la empresa contratista la realización de encuestas sistemáticas sobre la calidad del servicio entre los usuarios. Las encuestas se enviarán a los usuarios de forma automática al cierre de los tickets que hayan generado. Se habrá

de acordar con la DSTSC, el contenido, ámbito, frecuencia y otros parámetros de la encuesta.

Los resultados se presentarán en la DSTSC mensualmente, junto con el informe de seguimiento del contrato.

Además, la DSTSC podrá realizar de forma independiente encuestas sobre la calidad del servicio, cuyos resultados se presentarán en la reunión anual.

La DSTSC podrá solicitar informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, propuestas de mejora, entre otros. Asimismo, la DSTSC podrá convocar a la empresa contratista para reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.

En relación con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, cualquiera que sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DSTSC. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

6. Puesta en marcha

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este Pliego de prescripciones técnicas. En esta fase el contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, integrándolos con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

En la primera reunión de trabajo, el contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para ejecutar toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

El plan de puesta en marcha permitirá a la empresa contratista cumplir con los ANS establecido a partir del décimo día laborable de la fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio. A partir de ese momento, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La DSTSC asignará a un interlocutor que trabajará juntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

El coste que implique cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha debe entenderse incluido en el presupuesto total del contrato.

7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo del ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación del servicio y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en que el contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores siempre y cuando éstos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que en ese caso el tiempo computará como tiempo propio del contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.

Las peticiones sólo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, de lo contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidades establecidas en el ANS correspondiente.

Los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias, consultas y peticiones no podrán verse afectados por aumentos esporádicos de su número.

Tiempo de respuesta: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia, consulta o petición a la empresa contratista por el canal previsto hasta que ésta la asume asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.

Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia, consulta o petición a la empresa contratista por el canal previsto hasta que ésta queda resuelta y documentada por la empresa contratista.

La empresa contratista tendrá que definir mecanismos proactivos para reducir el número de incidencias.

Los ANS identificados computan dentro del horario ordinario de prestación del servicio identificado en la cláusula correspondiente del PPT.

ANS atención telefónica

- Nivel de calidad: El porcentaje de llamadas no atendidas (llamadas que han estado en espera más de 30 segundos), por día, deberá ser igual o inferior al 5% del total de llamadas computadas durante ese día.

En NS entradas de servicio resueltas por el servicio de soporte (no escaladas a otros grupos)

- Nivel de calidad: El porcentaje de entradas de servicio resueltas por HelpDesk en primera llamada debe ser igual o superior a un 80% del total de entradas de servicio resueltas por HelpDesk .

ANS para la puntuación en las encuestas de calidad

- Puntuación mínima de 7 puntos sobre 10.

ANS para la entrega de informes

- Informe mensual: séptimo día laborable de cada más.
- Informe anual: máximo el 31 de enero del año posterior al que se está evaluando.
- Actas de las reuniones mensuales de seguimiento del contrato: 3 días laborables después de la fecha de celebración de la reunión.

8. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican junto a cada ANS identificado.

La contabilización de las penalidades se realizará mensualmente, con efectos en la facturación del mes calculado. Hay que tener presente que el cálculo sobre los retrasos se aplicará tanto por los producidos en las incidencias que se hayan cerrado ese mes, como en aquellas otras que aún puedan estar pendientes de resolver y acumulen retrasos intermitidos.

La cantidad máxima de cada una de las penalidades no podrá ser superior al 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de estas podrá superar el 50% del precio del contrato, IVA excluido.

En caso de incumplimiento de los ANS las facturas deberán contemplar las penalidades según lo previsto en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre el contratista y los técnicos de la DSTSC para evaluar la correcta ejecución de la prestación se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los ANS establecidos les comunicará formalmente al contratista.
- Durante la reunión de seguimiento el contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.

- Posteriormente el contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad al contratista, así como la cantidad exacta que éste deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiera finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

En cuanto a **la atención telefónica** se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento de los ANS establecidos:

Días del mes en que no se ha cumplido el ANS establecido	Penalidad
- 3 días de incumplimiento en el mes - 4 días de incumplimiento en el mes - 5 días de incumplimiento en el mes	5% importe mensual del contrato
- Entre 6 y 10 días	15% importe mensual del contrato
- Más de 10 días	25% importe mensual del contrato

En cuanto a **entradas de servicio resueltas por el servicio de soporte (no escaladas a otros grupos)** se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento de los ANS establecidos:

Porcentaje de entradas resueltas por el equipo de	Penalidad
Del 70 al 79%	5% I mporte mensual del contrato
Del 50 al 69%	20% I mporte mensual del contrato
Menos del 50%	40% I mporte mensual del contrato

En cuanto a la **puntuación en las encuestas mensuales de calidad** se establecen las siguientes penalidades mensuales por incumplimiento de los ANS establecidos:

- 300€ por cada punto por debajo de la puntuación mínima establecida en el ANS.

En cuanto a la **entrega de informes** se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento de los ANS establecidos:

- Informe mensual: 150€ por cada día laborable completo de retraso que sobrepase el plazo establecido.
- Informe anual: 150€ por cada día laborable completo de retraso que sobrepase el plazo establecido.

9. Devolución del servicio

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC. En esta fase el contratista tendrá que definir y ejecutar el Plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase, el contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia.

El contratista deberá presentar como parte integrante de su propuesta técnica el Plan de devolución provisional, con el siguiente contenido mínimo:

- Definición de la duración del plan de devolución ofrecido.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica.
- Método previsto para realizar la transferencia de conocimiento (trabajo en paralelo, workshops, sesiones formativas, entre otros).
- Cuantificación de los recursos y tareas a realizar necesarias durante la fase de transición en el supuesto de alternancia entre contratistas.
- La documentación de los principales procesos operativos del servicio.
- El inventario actualizado.
- Las herramientas y utilidades con las que la empresa contratista trabaja en la prestación de los servicios y que son necesarias para la operación de los mismos por otro proveedor. Los contratos de servicios con terceros que pudiera considerarse necesarios para dar continuidad a la prestación de los servicios por otro proveedor.
- Actuaciones pendientes de realizar.
- Informes de seguimiento.

El conjunto de tareas incluidas en el Plan de devolución del servicio no podrá superar el plazo máximo de 2 semanas.

Tambien se debera proponer el plan de entrega de:

- Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de éstas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos).
- Documentación. Determinar la documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

Cuatro meses antes de la finalización del contrato, la empresa contratista tendrá que entregar a la DSTSC un plan de devolución preliminar para su aprobación. En caso de que este Plan preliminar deba subsanarse, el Plan de devolución definitivo se entregará en el plazo de 10 días laborables desde la recepción de solicitud de enmiendas de la DSTSC; en caso de que no deba subsanarse, el plan preliminar será definitivo. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona, para realizar las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio ni ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que quedar resueltas. Si no es así, se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información utilizada para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción.

10. Transición del servicio

La fase de transición se establece entre el momento de la formalización del nuevo contrato y el efectivo inicio de la prestación. Podrán darse los siguientes supuestos:

a) Que haya un cambio de contratistas:

Cuando la empresa actúe como empresa entrante deberá realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de carácter preparatorio, en cuanto a su equipo de trabajo para asumir la fase de puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Recoger el traspaso de conocimiento de los técnicos de la DSTSC y del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio. Por este contrato se estima un mínimo de 5 días laborables.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación de la puesta en marcha del servicio.

- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots en el sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia de inici de la prestació efectiva del servei.
- Càrrega d'informació d'inventari i temes oberts, aportades per la empresa que finalitza el contracte.
- Pràctica de l'execució de processos del servei amb l'acompanyament de la empresa salient.

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

b) Que sigui prestant el servei la mateixa empresa:

Quan la empresa actuï com a empresa salient només quedarà obligada a entregar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, en el seu cas, en la prestació del servei, així com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

11. Transferència tecnològica y/o de Coneixement

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

Sin embargo, el personal designat per la DSTSC per realitzar la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes per al correcte seguiment i control del contracte, així com, rebent, en el seu cas, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament d'aquests.

12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat per 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 instal·lacions.

Requiere disposar de certificat digital reconegut per a la seva identificació personal i la tramitació de la sol·licitud d'accés firmada electrònicament per a cada un dels

miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario deberá registrarse y las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo con las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Los gastos que se deriven del uso de este enlace serán asumidos por la empresa contratista.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista deberá disponer de una herramienta para tomar el control de sesiones de usuarios de la Diputación desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y tener en cuenta las recomendaciones de la guía CCN-STIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer de un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente. También será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

- La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
- La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.

La DSTSC proveerá para cada técnico de un código de usuario, el cual permitirá el acceso a las aplicaciones y recursos informáticos de la Diputación de Barcelona. Será responsabilidad de cada técnico el mantener operativo este código de usuario, y en particular la actualización periódica del password de autenticación correspondiente y la validación de los accesos a los recursos necesarios.

El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 31/05/2024. En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0005708
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación del servicio de atención y apoyo a las personas usuarias de los servicios de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de la Diputación de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	05/06/2024 13:48

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
820c1d965c4ccd2e6d30	https://seuelectronica.diba.cat	

