

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ADMINISTRACIÓ, MONITORATGE, GESTIÓ
D'INCIDÈNCIES I SUPORT TÈCNIC DELS ENTORNS CITRIX DE LA DIPUTACIÓ
DE BARCELONA**

Exp. 2024/0004838

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Especificacions de l'entorn tecnològic
 - 4.2. Gestió del monitoratge
 - 4.3. Gestió de les incidències
 - 4.4. Tasques d'administració i suport tècnic
 - 4.5. Canals de comunicació
 - 4.6. Bossa d'hores
 - 4.7. Equip de treball
 - 4.8. Horari del servei
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 7.1. Tasques d'administració
 - 7.2. Gestió d'incidències
 - 7.3. Posada en marxa
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Transferència tecnològica i 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, entre els serveis oferts des de la DSTSC necessiten d'una infraestructura que per una banda, permeti l'accés remot de forma segura a diferents serveis, i, per una altra, que des d'un ordinador del lloc de treball s'executin aplicacions que estan instal·lades en servidors centrals, fent servir la seva capacitat de processament i de memòria. Aquesta tecnologia garanteix el funcionament de l'aplicació independentment de la capacitat i configuració del lloc de treball.

Entre aquests serveis es poden destacar:

- Accés VPN.
- Accés al correu corporatiu i municipal.
- Accés a les diferents Webs de la Diputació de Barcelona.
- Accés remot dels treballadors de la xarxa de Biblioteques a escriptoris que contenen el programari que necessiten: ofimàtic, gestió bibliogràfica, entre d'altres.
- Accés remot des dels municipis a diferents programes. Com per exemple: programari de gestió de la nòmina o programari per la gestió la comptabilitat.
- Accés a altres aplicacions i escriptoris des de l'entorn corporatiu.

A la pràctica implica que una bona part de les persones que utilitzen els serveis oferts per la DSTSC acaben fent servir recursos Citrix. Per tant, són serveis que esdevenen claus en la configuració del model de treball implantat actualment a la Diputació de Barcelona.

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

2. Objecte

L'objecte d'aquest expedient és la contractació dels serveis d'administració, monitoratge, gestió d'incidències i suport tècnic dels entorns Citrix de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

Pel que fa a la prestació concreta del servei a proveir, l'empresa contractista serà la responsable de l'administració dels entorns Citrix (Citrix Virtual Apps and Desktops i Citrix ADC) de la Diputació de Barcelona, havent de garantir la seva disponibilitat i seguretat, en atenció a les activitats següents:

- Monitorització dels entorns Citrix (Citrix Virtual Apps and Desktops i Citrix ADC) en modalitat 24x7.
- Administració dels entorns per garantir la seva disponibilitat. Incloent la seva administració, instal·lació de noves versions (siguin pedaços, versions menors o majors de la mateixa) a petició de la Diputació de Barcelona, i migrant a la nova versió (quan així sigui necessari).
- La gestió i resolució d'incidències, per minimitzar el seu nombre i resoldre-les en el mínim temps possible les que es produeixin.
- Suport tècnic en totes aquelles actuacions que s'han de realitzar des de la DSTSC, relacionades amb l'objecte i abast del contracte.

4. Descripció del servei

L'empresa licitadora proposada com a adjudicatària (llevat que aquesta sigui el propi fabricant), en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar abans de l'adjudicació, que compleix, com a mínim, amb els requisits de certificació següents:

que és "Partner" en la modalitat de "Citrix Solution Advisor-Platinum" o a una modalitat superior.

Per a garantir la seguretat de la informació i el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) a la plataforma Citrix, s'hauran de seguir les guies, recomanacions, bones pràctiques i altres documents que el CCN-CERT vagi publicant.

4.1. Especificacions de l'entorn tecnològic

A la Diputació de Barcelona hi han dos entorns Citrix, amb els elements que es detallen a continuació:

Entorn per al lliurament d'escriptoris i aplicacions virtuals:

- Granja Citrix Virtual Apps and Desktops 7.1912, composta per:
 - 1 servidor de llicències.
 - 3 servidors Storefront.
 - 3 servidors Delivery Controllers.
 - 25 servidors amb 80 aplicacions publicades, amb una mitjana diària que, depenent de l'aplicació, va de 5 a 100 sessions concurrents.
 - 145 servidors amb publicació d'escriptori (VDA), amb una mitjana diària de 10 sessions per servidor.
 - 520 VDIs, amb una mitjana diària d'ús del 75%.

Entorn per al control d'entrega d'aplicacions (ADC).

- 2 Citrix ADC SDX (16240).

4.2. Gestió del monitoratge

L'empresa contractista haurà de monitorar la disponibilitat de tot l'entorn administrat de manera ininterrompuda en modalitat 24x7x365. Això implica:

- Monitorar la disponibilitat dels diferents elements que configuren les diferents plataformes.
- Monitorar la capacitat dels sistemes i el seu rendiment, en horari laboral. Haurà de proposar, si s'escau, les millores necessàries.
- Monitorar la utilització de la plataforma detectant usos no desitjats o ciberatacs.
- Monitorar la publicació de vulnerabilitats dels sistemes.
- L'empresa contractista haurà de mantenir un servei de guàrdia (24x7x365) capaç d'actuar davant alertes de servei per tal d'atendre i resoldre incidències crítiques que es puguin rebre pels canals habilitats.

A partir de l'activitat de monitoratge dels sistemes, l'empresa contractista aplicarà alguna de les accions següents:

- Notificar els esdeveniments quan sigui detectats i actuar immediatament (obrint incidència o tasca) davant de talls de servei o ciberatacs.
- Obrir tasques d'administració per actuacions de millora de la capacitat.
- Obrir tasques d'administració per actualització de components del sistema.

El monitoratge ha de permetre fer una correcta gestió de la capacitat i per tant, ha de servir per proposar actuacions de forma proactiva per evitar que es produeixin caigudes de rendiment o talls de disponibilitat. En el cas que es produeixi alguna incidència servirà per poder actuar de forma immediata.

La DSTSC posarà a l'abast de l'empresa contractista, l'eina de monitoratge corporativa que podrà utilitzar remotament. Paral·lelament, l'empresa contractista pot fer servir eines de monitoratge pròpies, segons necessitats.

4.3. Gestió de les incidències

Si per a la resolució de la incidència és necessària l'execució d'actuacions d'administració, aquesta incidència no es tancarà fins que es conculguin totes les actuacions necessàries.

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

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

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

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

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

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

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).

- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
 - b) Les modificacions que calgui incloure al manual d'usuari.
 - c) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - d) El control de qualitat abans del lliurament.
 - e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

L'empresa contractista haurà de garantir la qualitat a tots els nivells:

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC. La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats.
 - b) Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - c) El control de qualitat abans del lliurament.
 - d) La identificació de possibles millores.
- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

Davant els incidents de seguretat, el contractista ha de tenir en compte:

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

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

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució. Si per la resolució de la incidència és necessària l'execució de tasques d'administració, aquesta incidència no es tancarà fins que estiguin totes aquelles realitzades.

A títol merament orientatiu, el nombre d'incidències que ha tingut aquests sistemes durant els últims dotze mesos ha estat un total de 53, distribuïdes per categoria de la següent manera:

- 3 Crítiques.
- 50 Estàndards.

En cap cas, aquest indicador no limita el nombre d'incidències objecte d'aquest contracte.

4.4. Tasques d'administració i suport tècnic

L'empresa contractista haurà de realitzar totes les tasques necessàries (proactives o reactives) per garantir la disponibilitat i un correcte funcionament dels entorns Citrix objecte d'aquest contracte. Entre d'altres:

- Definició dels requeriments i procediments de salvaguarda i recuperació.
- Restauració del servei en cas de ciberatac o pèrdua de dades o equips.
- Instal·lació i gestió de les llicències contractades amb el fabricant.
- Configuració dels sistemes i parametrització per al correcte rendiment.
- Gestió i control dels usuaris administradors dels entorns, així com la seva seguretat, rols i perfils.
- Manteniment de versions dels diferents components tecnològics, així com l'aplicació de pegats.
- Preparació de l'entorn per a nous projectes i evolució dels existents.
- Planificació i executar els canvis en la configuració dels diferents serveis objecte d'aquest contracte.
- Tasques de caràcter preventiu necessàries per al correcte funcionament dels diferents serveis objecte d'aquest contracte.
- Tasques de configuració, administració i supervisió.
- Coneixement de les dates de finalització de suport del fabricant dels diferents entorns objecte d'aquest contracte.

- Estar alerta de la publicació de vulnerabilitats dels diferents entorns objecte d'aquest contracte.
- Execució dels procediments establerts de resposta a incidents de seguretat, com ara alertes de bugs del fabricant, alertes *zero-day* i altres.
- Configuració dels diferents sistemes per millorar el seu rendiment i resposta (*tunning*).
- Peticions de desplegament d'aplicacions o escriptoris a l'entorn Citrix.
- Anàlisi i resposta de les consultes realitzades pels tècnics de la DSTSC.
- Coordinació amb la resta de serveis de ciberseguretat gestionats des del Centre d'Operacions de Seguretat (SOC) corporatiu.
- Propostes de millora en qualsevol dels apartats anteriors.

D'altra banda, aquelles actuacions que impliquin una aturada en el servei productiu, o bé la DSTSC determini que tenen un risc important d'afectar a la qualitat del servei, s'hauran d'executar fora de l'horari de servei determinat, segons una planificació prèvia acordada entre la DSTSC i el contractista. L'execució d'aquestes anirien a càrrec de la bossa d'hores.

Les tasques es planificaran conjuntament entre la DSTSC i l'empresa contractista en reunions periòdiques de seguiment del servei. Per les tasques no procedimentades, l'empresa contractista presentarà un document de canvi que els tècnics de la DSTSC hauran de validar.

Qualsevol tasca realitzada es documentarà adequadament i s'executarà seguint els procediments de la gestió del canvi aplicats a la DSTSC.

A títol orientatiu, el nombre de peticions relacionades amb les tasques d'administració durant l'últim any ha sigut de 30 peticions. En cap cas, aquest indicador no limita el nombre de tasques d'administració objecte d'aquest contracte.

4.5. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les tasques d'administració i les incidències el Service Desk de PROLIN (SD). La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

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

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 o tasques d'administració crítiques o urgents, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català com a llengua preferent.

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

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

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

4.6. Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 100 hores anuals, que la Diputació de Barcelona utilitzarà per sol·licitar l'execució, fora de l'horari de servei establert, d'aquelles tasques que impliquin una aturada o puguin posar en un risc evident la continuïtat del servei.

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC. En el cas que es tracti d'actuacions programades (en relació a aquelles que estan prèviament planificades), les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de 7 dies feiners en relació a la data de realització efectiva.

4.7. 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.
- Referents tècnics.
- Equip tècnic.

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

Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà 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 contractista que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 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.

Referents tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte, de 2 referents tècnics, un orientat a l'entorn Citrix Virtual Apps and Desktops i l'altre a l'entorn Citrix ADC. Aquests 2 referents hauran de tenir una dedicació efectiva ordinària, acumulada, del 15 % 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, han de tenir present que en qualsevol moment han de poder respondre a consultes sobre l'estat de les 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 aquestes persones disposin d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Aquests referents tècnics constituïran un primer nivell de suport especialitzat per tal d'assegurar la coordinació entre l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC.

Seràn els interlocutors amb els tècnics de la DSTSC, cadascú en el seu àmbit de referència, i els que coordinaran a la resta de tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumiran les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- 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 del servei per tal de proposar millores.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.

Els referents tècnics adscrits al contracte, en la seva funció de suport tècnic, 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 o de concretes.

Equip tècnic

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip de tècnics a les seves instal·lacions, dimensionant el personal i recursos necessaris, aportant eines, procediments, coneixement i contractes d'escalat amb fabricants, per tal de complir els ANS establert durant tota la prestació del servei.

Pel que fa estrictament als recursos personals, s'estimen 3 tècnics de suport addicional, (amb un dedicació del tipus FTE (acrònim anglès de *Temps complet* equivalent-), que cobriran com a mínim l'equivalent a la jornada laboral completa d'una persona, segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores, per tal de garantir correctament en tots dos àmbits (Citrix Virtual Apps and Desktops i Citrix ADC) els ANS identificats a la clàusula corresponent.

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 o de concretes.

Els tècnics assumiran les tasques següents:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del responsable del contracte o dels referents tècnics.

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 de l'acompliment 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 exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa en la seva proposta. 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.

4.8. Horari del servei

El terme "festiu" emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC),

exceptuant les festes locals que, s'aplicaran les de Barcelona ciutat, sense que aquest fet faci de produir alteracions al servei.

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

La modalitat de prestació del servei serà de 24x7x365.

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

- De 8:00 h a 17:00 h de dilluns a divendres no festius.

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

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 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

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

Dades del suport:

- Relació de tasques d'administració i d'incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Relació de tasques d'administració d'incidències no tancades a final de període: amb codi, categoria, descripció i data obertura i compliment de l'ANS.
- Quadre resum de tasques d'administració i incidències tancades per categoria amb percentatge d'acompliment d'ANS.
- Evolució mensual del nombre de tasques d'administració i d'incidències obertes.
- Evolució mensual compliment ANS.
- Informar de qualsevol incident, actuació o decisió que afecti a la protecció de dades personals.

Dades monitoratge:

- Temps de disponibilitat de la plataforma.

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

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del contracte.
- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de la evolució i situació econòmica del contracte.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. A aquestes reunions assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i els referents tècnics. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

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

6. 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, la contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

L'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir, com un tot, la posada en marxa del servei.

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

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

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

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

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 de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les tasques d'administració únicament es consideraran finalitzades, o les incidències resoltes, si es troben completament documentades i tenen el vistiplau tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis d'administració i resolució d'incidències, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució de les peticions de tasques d'administració o d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del seu nombre d'incidències ni per la coincidència en el temps d'incidències i peticions.

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

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

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

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

7.1. Tasques d'administració

Amb l'objectiu de garantir la disponibilitat i seguretat dels equips s'estableixen tres categories de criticitat de tasques d'administració amb diferents ANS pels temps de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei indicat a la clàusula corresponent):

- **Crítica.** Actuació davant ciberatacs o situacions que posen en risc la disponibilitat del servei.
 - Temps de resolució: 2 hores laborables.
- **Urgent.** Tasques de millora de la seguretat o ampliació de capacitat per problemes de disponibilitat del servei.
 - Temps de resolució: 24 hores laborables.
- **Estàndard.** Tasques de manteniment del servei.
 - Temps de resolució: 5 dies laborables.

7.2. Gestió d'incidències

S'estableixen tres categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei indicat a la clàusula corresponent):

- **Crítica.** Incidències que afecten de manera molt global a tota la plataforma, aturada parcial o suposen un greu impacte en la plataforma.
 - Temps de resolució: 4 hores.
- **Urgent** Incidències que generen un funcionament incorrecte en l'ús de la plataforma.
 - Temps de resolució: 24 hores.
- **Estàndard.** Incidències que no repercuteixen sobre l'explotació diària de la plataforma.
 - Temps de resolució: 5 dies laborables.

7.3. Posada en marxa

S'estableix en un termini màxim de 10 dies laborables a partir de la data d'inici efectiva de la prestació del servei.

Els acords de nivells de servei per l'execució de la posada en marxa per cada una de les fases:

- Per la presentació del pla: 15 dies naturals.
- Per la validació del pla: 5 dies naturals.
- Per les esmenes al pla, si s'escauen: 10 dies naturals.

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 per cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les peticions o 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 la contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a la contractista.
- Durant la reunió de seguiment la contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, 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 a la contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

1. Per les tasques d'administració crítiques i urgents indicades en la clàusula 7.1, s'aplicarà una penalitat de l'1% sobre l'import mensual del preu del contracte, IVA exclòs, per cada hora laborable completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat.
2. Per la gestió d'incidències crítiques i urgents indicades en la clàusula 7.2, s'aplicarà una penalitat de l'1% sobre l'import mensual del preu del contracte, IVA exclòs, per cada hora laborable completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat.
3. Per la posada en marxa del servei indicada en la clàusula 7.3, s'aplicarà una penalitat de l'1% sobre l'import mensual del preu del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

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 contingut mínim següent:

- 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.
- 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 dues setmanes.

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

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
2. 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.

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

Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost econòmic 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 suposar cap discontinuïtat en la prestació ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les incidències o tasques 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 del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- 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. 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 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 de les prestacions realitzades.

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 a accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions

tècniques de la DSTSC relatives a l'administració dels sistemes informàtics i de comunicacions.

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

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0004838
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars dels serveis d'administració, monitoratge, gestió d'incidències i suport tècnic dels entorns Citrix de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	10/06/2024 10:15

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
33a7aee8d0cb4a0c3944	https://seuelectronica.diba.cat	

