

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE MANTENIMENT, ACTUALITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE NOVES
FUNCIONALITATS DE L'APLICACIÓ A4W DE GESTIÓ DE L'INVENTARI DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2023/0034236

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Especificacions de l'entorn o de la plataforma tecnològica*
 - 4.2. *Administració integral de la plataforma tecnològica*
 - 4.3. *Manteniment correctiu (gestió de les incidències)*
 - 4.4. *Desenvolupament de noves funcionalitats*
 - 4.5. *Canals de comunicació*
 - 4.6. *Bossa d'hores*
 - 4.7. *Equip de treball*
 - 4.8. *Horari del servei*
 - 4.9. *Dret d'ús sobre el sistema d'informació*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei
9. 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.
- Assumpció del suport en matèria de protecció de dades a la corporació.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, l'Oficina de Patrimoni i Gestió Immobiliària adscrita a l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital utilitza l'aplicació A4W per gestionar la informació de l'Inventari de Béns i **drets de titularitat** de la Diputació de Barcelona, qualsevol que fos la seva naturalesa.

Per a un correcte funcionament, funcional i normatiu, dret d'ús i suport de la solució es requereix un servei de manteniment, suport i adequació normativa i funcional que doni continuïtat a les necessitats de negoci.

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 del present expedient és la contractació del servei de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats de l'aplicació A4W de Gestió de l'Inventari de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou el següent:

- Garantir la disponibilitat de la solució, incloent-hi la instal·lació de noves versions (siguin pedaços, versions menors o majors), ja siguin d'ofici o a petició de la Diputació de Barcelona, migrant a la nova versió (quan així sigui necessari) les adequacions o funcionalitats que hagin sigut desenvolupades ad hoc per a la Diputació de Barcelona.
- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències per minimitzar el seu nombre i resoldre-les en el mínim temps possible les que es produeixin.
- Suport per configurar, agilitzar i automatitzar tasques de gestió de l'aplicació A4W.
- Manteniment normatiu, per assegurar en data de vigència del mateix, el compliment de la solució durant tota la vigència del contracte.
- Desenvolupament de noves funcionalitats que puguin estar relacionades amb la solució A4W, entesa com un tot.

4. Descripció del servei

4.1. Especificacions de l'entorn o de la plataforma tecnològica

La plataforma tecnològica sobre la qual està instal·lada l'aplicació A4W és Internet Information Server (IIS) sobre Windows Server instal·lat en servidors corporatius.

La base de dades utilitzada és el SGBD corporatiu Oracle 19c.

4.2. Administració integral de la plataforma tecnològica

Els servidors sobre els quals treballa aquesta aplicació són corporatius i gestionats des de Sistemes de Base i Plataformes de la Diputació de Barcelona.

Al proveïdor se li dona accés per a poder desplegar les actualitzacions de l'aplicació A4W en els servidors corresponents disposant de l'entorn de producció i d'un entorn de desenvolupament.

4.3. Manteniment correctiu (gestió de les incidències)

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

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

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

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

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

El contractista garantirà el manteniment integral d'A4W, que inclourà entre els seus aspectes l'elaboració de noves versions dels software existent que resolguin incidències o problemes detectats en versions anteriors i aquelles noves versions que de forma estàndard es treuen al mercat periòdicament.

Quan aquest manteniment comporti la implementació d'una nova versió del software existent, el contractista acompanyarà a la mateixa la corresponent documentació explicativa dels canvis que s'incorporen, tant a nivell tècnic com a nivell d'usuari.

El contractista efectuarà la correcció d'aquelles incidències o errors que es poguessin detectar en la utilització de l'aplicació instal·lada.

El contractista inclourà en el manteniment de l'aplicació existent, en tot cas, les noves funcionalitats que s'incorporin de forma estàndard, resolent tots aquells problemes vinculats a les versions instal·lades.

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:
 - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
 - Les modificacions que calgui incloure en el Manual d'usuari.
 - Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - El control de qualitat abans del lliurament.
 - La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat/test amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.
- Si escau, l'empresa contractista haurà d'afegir els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament.

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

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.
- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

Davant els incidents de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

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

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

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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

4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats

Aquesta clàusula engloba el desenvolupament de noves funcionalitats o adaptacions normatives amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix evolutiu de la solució a les necessitats de gestió.

A partir de les necessitats de millora funcional o d'adaptació normativa amb el consegüent trasllat a les aplicacions informàtiques que es faci arribar als responsables de la DSTSC, es determinarà la conveniència del desenvolupament de nous mòduls o l'adaptació dels mòduls preexistents.

La DSTSC realitzarà l'anàlisi funcional i la definició de requisits corresponents. Igualment, si existissin, s'especificaran els requisits no funcionals, els condicionants tècnics i organitzatius i les consideracions de compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades i en la seguretat de la informació.

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.

L'empresa contractista aplicarà la privacitat des del disseny i per defecte, seguint les indicacions de l'APDCAT i de l'AEPD així com l'aplicació de les mesures de seguretat que corresponguin de les previstes, quan apliqui, a l'Esquema Nacional de Seguretat.

La DSTSC realitzarà un primer anàlisi funcional d'impacte i definició prèvia de requisits. Igualment, si existissin, s'especificaran els requisits no funcionals, els condicionants tècnics i organitzatius i les consideracions de compliment normatiu.

L'àmbit d'actuació delimitat per als desenvolupaments previstos engloba les necessitats següents:

- Adaptar i actualitzar els requeriments que es produeixen a la informació de l'aplicació A4W per donar suport a la gestió i explotació de les dades de l'Inventari Corporatiu que implica mantenir les connexions següents:
 - Manteniment i millora dels elements d'interconnexió d'A4W amb el sistema d'informació geogràfica SITMUN necessaris per efectuar el traspàs bidireccional d'informació entre ambdós sistemes.
 - Manteniment i millora de la interconnexió entre A4W i SAP, dissenyant les càrregues automatitzades per tal que la informació estigui sempre actualitzada.
 - Mantenir la vinculació alfanumèrica actual entre A4W i el sistema de gestió d'actius Rosmiman, per tal de compartir les dades que poden ser comuns en els dos sistemes.
 - Vincular l'Inventari de béns de patrimoni històric-artístic i el programa A4W.
 - Incorporació de la informació existent en altres serveis de la Diputació de Barcelona relativa a drets d'autor, marques i propietari intel·lectual.
 - Donar suport als sistemes d'informació com Qlikview i Nprinting per a l'elaboració d'informes executius del patrimoni, informes d'explotació de les dades de l'Inventari, de la rectificació i de la comprovació de l'Inventari General consolidat.
- Desenvolupament dels continguts d'A4W, d'acord amb els requeriments marcats en cada moment:
 - Adaptar els continguts d'A4W a la normativa vigent.
 - Adaptar els requeriments tècnics vinculats al conjunt d'operacions patrimonials.
 - Actualització continuada de nous camps i noves fitxes específiques en determinades famílies morfològiques.

- Desenvolupament de llistats d'actiu en curs i actiu real.
 - Incorporar l'accés directe de la factura des de la pantalla de documents.
 - Adaptació als requeriments organitzatius i de gestió.
- Manteniment i millora de l'automatització de l'enllaç comptable a fi de permetre al Servei Comptable l'obtenció de la següent informació:
- Detall de l'assentament genèric que permet el model d'assentament per cadascuna de les operacions en actiu i detall específic de cada assentament.
 - Definir els camps que s'utilitzen amb subcomptes.
 - Definir les característiques per mòduls per tal que tinguin o no un reflex comptable segons definició de l'assentament.
 - Afegir nous camps en els llistats per ampliar la informació que donen els mateixos (codi actiu, codi projecte, descripció actiu, núm. operació comptable, epígraf, subepígraf, llibre, família morfològica, valor base, amortització acumulada, dotació, valor net).
 - Dissenyar una taula que permeti la conciliació entre els saldos d'A4W i els saldos de comptabilitat.

El procediment inclourà dues fases molt diferenciades: Realització de l'Informe de valoració i desenvolupament de la nova funcionalitat. En concret:

1. Realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de desenvolupament a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris, podent aportar condicionants tècnics, organitzatius i consideracions en compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades de caràcter personal i en la seguretat de la informació.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Les accions i decisions realitzades o previstes en matèria de protecció de dades i de la seguretat de la informació.
 - Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
 - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
 - Proposta de calendari de les diferents fases d'implementació, que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida, des de l'inici del desenvolupament fins a la formació als usuaris passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Desenvolupament:

- La documentació a lliurar per qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
 - Un nou Manual Tècnic, o bé una actualització de l'existent si és el cas, amb descripció de:
 - Model de dades.
 - Processos/classes que s'actualitzen.
 - Les accions i decisions realitzades en matèria de protecció de dades i de la seguretat de la informació.
 - Pantalles modificades.
 - Comentaris al codi modificat.
 - Un Manual d'Usuari, o bé una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.
- L'empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn de qualitat/test.
- Seguint les directrius de l'article 25.1 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD Reglament UE 2016/679) els principis de protecció de dades hauran de ser contemplats per defecte des del disseny tècnic. En aquest sentit, es pot consultar les guies de l'AEPD i l'APDCAT en aquest àmbit.

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

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

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

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments o noves activacions no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat als nous desenvolupaments es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.
- Haurà de validar el funcionament en l'entorn que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada d'acord amb el que s'especifica a l'apartat Entorns de desenvolupament.

4.5. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk de PROLIN. 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 Service Desk.

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

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant alguna de les llengües cooficials a Catalunya, preferent la catalana. Posteriorment, la petició s'anotarà també en el Service Desk.

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

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

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

L'Oficina de Patrimoni i Gestió Immobiliària contacta amb els interlocutors que es designen del contractista al telèfon o correu electrònic que posi a disposició per als temes funcionals.

L'Oficina de Sistemes de Gestió Corporativa contactarà amb els interlocutors que designi el contractista al telèfon o correu electrònic que posi a disposició per tractar els temes tècnics.

4.6. Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 200 hores anuals que la Diputació de Barcelona utilitzarà per actuacions o projectes no previstos, prèviament validats com a tals per la DSTSC. En concret es farà servir per a projectes d'evolució tecnològica, desplegaments massius, actuacions puntuals i activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec. Entre aquestes activitats ressaltem, entre d'altres, les següents:

- Donar suport a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per tal de fer anàlisi de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora.

- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte però sí relacionades amb el seu objecte.
- Tasques de manteniment de servidors que hagin de ser executades fora de l'horari de prestació presencial del servei d'administració (veure clàusula **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**). Les actuacions poden incloure el desplaçament *in-situ*.
- Actuacions de configuració, instal·lació, suport o trasllat sobre equipament corporatiu, siguin estacions de treball o elements de xarxa. Les actuacions poden incloure el desplaçament *in-situ*.
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometi els sistemes corporatius, com, per exemple, una infecció generalitzada de virus, un ciberatac o actuacions sobre equipament propi de la corporació, i altres eventualitats que puguin sortir. En aquests casos, la DSTSC podrà demanar l'actuació, presencial o no, de tècnics a qualsevol ens, dins o fora de l'horari de servei (veure clàusula **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**).

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 de que es tractin 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.

El procediment inclourà dues fases: lliurament de l'informe de valoració i execució del canvi. En concret:

1. Lliurament de l'informe de valoració:
 - La DSTSC obre una petició de canvi a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
 - L'informe de valoració que farà l'empresa es lliurarà en un màxim de 5 dies feiners comptant des del moment de la comunicació i constarà de:
 - Descripció de l'actuació.
 - Planificació temporal de les tasques amb els recursos necessaris.
 - Nombre d'hores previst per la seva realització.
 - Si s'escau, serveis afectats.
 - Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb els recursos i el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.
2. Execució del canvi:
 - L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i n'haurà de validar el resultat.
 - El canvi haurà d'incloure l'actualització de la documentació relacionada, manuals, i dades d'inventari.

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

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

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a la bossa d'hores es consumirà en funció de les necessitats que es produeixen i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.

Els recursos que la contractista destini a activitats a realitzar durant la vigència del contracte contra la bossa d'hores no poden provenir del personal adscrit a l'equip de treball per assumir les tasques del contracte incloses en la part fixa del servei.

4.7. Equip de treball

L'equip de treball del contractista estarà format per:

- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- Tècnics.

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

Responsable del contracte

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

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

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.

- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- 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.

El percentatge de dedicació del Responsable del contracte, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referent tècnic

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

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

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

Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte del nombre de tècnics suficients per garantir l'execució i qualitat del servei, amb un nivell de dedicació en relació a 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.

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 peticions 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 altra 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 del Referent Tècnic.

Regles especials en relació al personal del contractista

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

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.

- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substituït haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'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.
- El contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti el seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal del 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 aplicaran les oficials de la ciutat de Barcelona.

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

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

- De 9 h a 18 h de dilluns a divendres no festius.

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

4.9. Dret d'ús sobre el sistema d'informació

El contracte inclourà la disponibilitat i el dret d'ús sobre tot el programari i les actualitzacions necessàries per al seu correcte funcionament, garantint la correcta utilització i explotació del sistema d'informació durant el període de vigència del contracte.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe mensual en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 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:

- Quadre resum del període, amb el nombre d'incidències tractades, agrupades per categoria.
- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències obertes: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Situació detallada de les incidències escalades. Per a cadascuna de les incidències l'estatus d'escalat, informació de la situació i activitats que s'estan desenvolupant per resoldre'ls.
- Canvis o actuacions realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Canvis o actuacions en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Hores i descripció de les tasques realitzades i assumides en la Borsa d'Hores durant el mes.
- Informe resultat de la revisió completa de la solució, que s'hauria d'incloure com a contingut de l'informe mensual corresponent a l'últim mes de l'exercici que s'estigui avaluant.
- Desenvolupaments finalitzats, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.
- Desenvolupaments en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.
- Peticions de noves funcionalitats tancades, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Peticions de noves funcionalitats obertes, detallant: codi, descripció, data petició, data lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals.

Gràfiques:

- Evolució d'incidències entrades, pendents i tancades per mes, durant la vigència del contracte.
- Evolució d'incorporacions de noves informacions pendents i tancades per mes, durant el contracte.
- Evolució de peticions de noves funcionalitats, pendents i tancades per mes, durant el contracte.

Indicadors:

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.
- Percentatge de compliment d'ANS en la valoració de les noves funcionalitats. Total mensual i evolució.
- Desviació mitjana entre la data planificada de lliurament de les noves funcionalitats i la data real de lliurament. Total mensual i evolució.
- Quadre de compliment de SLAs per categoria. El % de compliment es realitza a partir del següent algoritme:

Total Incidències dins l'ANS / Total incidències

Dades gestió:

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

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

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

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

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els 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 què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona, donat que en aquest cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Les peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu, normatiu i de desenvolupament de noves funcionalitats, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augmentos esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats.
- El volum de desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al desenvolupament de noves funcionalitats es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.

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

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

Informe de valoració: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe de valoració i la retorna a la DSTSC.

Desenvolupament: és el temps transcorregut entre la comunicació d'acceptació de l'informe de valoració a l'empresa contractista pel canal previst fins que finalitza el desenvolupament, adjunta tota la documentació i la retorna a la DSTSC.

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

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

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Crític. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema:

- Temps de resposta: Immediata.
- Temps de resolució: 4 hores laborables.

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

- Temps de resposta: Immediata.
- Temps de resolució: 1 dia laborable.

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

- Temps de resolució: 7 dies laborables.

Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària:

- Temps de resolució: 15 dies laborables.

7. Penalitats

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

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

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

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

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

En cas d'incompliment del servei en la resolució d'incidències s'aplicaran les penalitats següents per excedir els temps fixats per a la resolució de les incidències:

- Crítiques: 1% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada hora laborable completa que sobrepassi l'ANS fixat acumulat al conjunt d'incidències crítiques.
- Urgents: 1% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complet que sobrepassi l'ANS fixat acumulat al conjunt d'incidències urgents.
- Importants i estàndards: 1% del preu mensual del contracte, IVA exclòs, per cada 2 dies laborables complets que sobrepassin l'ANS fixat acumulat al conjunt d'incidències important i estàndards.

Per al cas de desenvolupament de noves funcionalitats s'aplicaran les següents penalitats:

- Per l'incompliment del termini màxim per a la presentació de l'informe de valoració s'aplicarà una penalitat de 3% de l'import de la valoració econòmica de la petició, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard.
- Per l'incompliment de la data de finalització del desenvolupament de les funcionalitats s'aplicarà una penalitat de 3% de l'import de la valoració econòmica de la petició, IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard, a partir dels 15 dies de la data prevista de finalització.

8. Devolució del servei

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

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

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

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.

- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les quals l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Qualsevol acció, decisió, assumpte o incidència en relació amb la protecció de dades personals i la seguretat de la informació que es trobi en procés de treball o que quedi pendent de ser tractada o de ser resolta.
- 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 mixtos).
2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que es 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 definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

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

Les incidències 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.

L'empresa contractista es compromet a lliurar, un cop finalitzat el contracte i sempre que no hi hagi renovació o continuïtat del mateix, totes les dades generades o recopilades durant l'execució del mateix, en un format estàndard que permeti la seva migració als sistemes d'informació de Diputació de Barcelona.

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i tenir en compte les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0034236
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al servei de manteniment, actualització i desenvolupament de noves funcionalitats de l'aplicació A4W de Gestió de l'Inventari de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE03 - Serveis negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	17/06/2024 11:58

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
7a2d6f6d486b8e225517	https://seuelectronica.diba.cat	

