

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A L'ADQUISICIÓ I CONFIGURACIÓ DE 500 TAULETES TÀCTILS AMB FUNDA PERSONALITZADA, SUBSCRIPCIÓ DE 770 LLICÈNCIES D'ÚS DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ I ELS SERVEIS PER A LA GESTIÓ DE LES TAULETES TÀCTILS PER A LA XARXA DE BIBLIOTEQUES MUNICIPALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2024/0005487

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del contracte
 - 4.1 Subministrament de 500 tauletes tàctils amb funda personalitzada
 - 4.2 Configuració i lliurament de les 500 tauletes tàctils
 - 4.3 Subscripció per tres anys de 770 llicències d'ús del programari de gestió de tauletes tàctils
 - 4.3.1 Activació de subscripció de llicències
 - 4.4 Configuració inicial del sistema de gestió i serveis de continuïtat per a la gestió de 770 tauletes tàctils
 - 4.4.1 Gestió de les incidències, consultes i peticions
 - 4.4.2 Equip de treball
 - 4.4.3 Horari del servei
 - 4.4.4 Canals de comunicació
5. Seguiment del sistema de gestió i serveis de continuïtat per a la gestió de 770 tauletes tàctils
6. Prova de verificació
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Garantia
12. Transferència tecnològica i de coneixement

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 optimitzant la relació cost-benefici.

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la Xarxa de Biblioteques Municipals (XBM) de la Diputació de Barcelona disposa actualment d'un total de 770 tauletes tàctils que utilitza el personal de les biblioteques com a eina per a la gestió dels serveis

bibliotecaris. Per una qüestió d'obsolescència tecnològica es fa imprescindible la substitució de 500 d'aquestes tauletes tàctils, continuant amb el procés de renovació que es va iniciar a l'any 2021 amb la renovació de 270 tauletes tàctils. Aquestes 500 tauletes es lliuraran amb una funda personalitzada.

Així mateix, les 500 tauletes per adquirir i les 270 que continuaran en servei i ja disponibles a la XBM, requereixen de l'ús d'un programari de configuració i gestió de les tauletes, per tant, és necessari disposar de la subscripció activa d'un programari de gestió compatible amb el parc de tauletes existent, de forma que permeti l'administració i securització de la totalitat (770) de les tauletes, així com la seva configuració, i els serveis de gestió i administració amb tots els estàndards de seguretat.

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

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques per a l'adquisició i configuració de 500 tauletes tàctils amb funda personalitzada, subscripció de 770 llicències d'ús del programari de gestió i els serveis per a la gestió de les tauletes tàctils per a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'objecte del contracte comprèn:

- Subministrament de 500 tauletes tàctils amb funda personalitzada.
- Configuració i lliurament de les 500 tauletes tàctils.
- Subscripció triennal de 770 llicències d'ús del programari de gestió de tauletes tàctils.
- Serveis de gestió de continuïtat de les 770 tauletes tàctils, que inclou la configuració inicial del propi sistema de gestió.

4. Descripció del contracte

4.1 Subministrament de 500 tauletes tàctils amb funda personalitzada

Les 500 tauletes tàctils a subministrar hauran de complir, com a mínim, amb els requeriments especificats en aquesta clàusula. Els equips inclouran tots els elements

necessaris per a la seva configuració, tot i que no es faci una referència explícita en aquesta clàusula. Els requeriments tècnics que s'han de complir són:

Característiques	
Sistema operatiu	<i>Basat en Android 13</i> o posterior, actualitzable a versions posteriors.
Pantalla	10 polzades, resolució 2K, multitàctil.
Cores del processador	8.
Freqüència base	1,8 GHz.
RAM	8 GB.
Memòria interna	128 GB.
Memòria externa	Compatible amb MicroSD (mínim fins a 256 GB).
Càmera	Posterior 8 MP. Frontal 5 MP.
Sensors	Acceleròmetre, giroscopi i sensor ambiental.
Connectivitat	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac 2,4 GHz i 5 GHz. Wi-Fi Direct. Bluetooth 5.0. GPS, GLONASS.
Connexions	USB Tipo-C i ranura microSD. Connector d'àudio jack de 3,5 mm o cable adaptador USB Tipo-C a jack 3,5 mm.
Bateria	7000 mAh de capacitat típica.
Color	Totes les tauletes hauran de ser del mateix color.
Gestió de la tauleta	Compatibilitat amb el sistema de gestió de dispositius mòbils, <i>Samsung Knox Manage</i> , en endavant sistema <i>Knox</i> , del qual disposa actualment la Diputació de Barcelona per a la gestió dels dispositius, o qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents.

Les fundes per a les tauletes tàctils hauran de ser de tipus "llibre" i perfectament adaptades a les dimensions, botons i sensors de la tauleta. Totes les fundes hauran de ser de color negre i portaran una serigrafia amb el logotip i text indicat per la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius que no superarà els 12 cm² de superfície, en el moment del seu lliurament.

4.2 Configuració i lliurament de les 500 tauletes tàctils

L'empresa contractista haurà de fer arribar a les biblioteques caps de zona (la Xarxa de Biblioteques Municipals s'estructura en 12 zones), les 500 tauletes tàctils configurades i inserides en les seves fundes, seguint la planificació establerta per la DSTSC. Les biblioteques estan situades a la demarcació de Barcelona. El lliurament es realitzarà de dilluns a divendres, en l'horari acordat amb cada biblioteca i tenint en compte el que s'indica a l'apartat Horari del servei (punt 4.4.3 del PPT).

El detall complet de les tasques que s'han de realitzar per al lliurament de les tauletes tàctils és el següent:

- Lliurament de les tauletes al magatzem del que disposa la Diputació de Barcelona a Montcada i Reixac.
- Una vegada establerta la planificació de distribució de les tauletes per la DSTSC, recollida de la tauleta i la funda del magatzem de Montcada i Reixac.
- Inserir la tauleta en la funda.
- Registrar de manera automàtica la tauleta en el sistema *Knox* actualment en ús a la Diputació de Barcelona per a la gestió dels dispositius mòbils, o en qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents.
- Configurar la tauleta tàctil amb la personalització que la Diputació de Barcelona hagi definit segons els criteris de gestió vigents i tenint en compte els estàndards de seguretat corporatius i les mesures de seguretat que pugui recollir l'Esquema Nacional de Seguretat i les Guies i recomanacions del CCN-CERT per a la configuració de dispositius mòbils, la centralització de l'administració i gestió dels dispositius mòbils, així com les xarxes wifi.
- Verificar el correcte funcionament de la tauleta tàctil ja configurada.
- Lliurar a la biblioteca la tauleta tàctil inserida en la funda seguint la planificació establerta per la DSTSC. No es podrà lliurar una tauleta tàctil si no s'ha verificat prèviament el seu correcte funcionament.

4.3 Subscripció per tres anys de 770 llicències d'ús del programari de gestió de tauletes tàctils

La subscripció de llicències és una modalitat de subministrament de llicències que atorga al subscriptor el dret d'ús de la llicència per un període determinat de temps. La subscripció inclou també l'accés a les actualitzacions del programari i als serveis vinculats.

Es demana que la subscripció per tres anys de 770 llicències (les disponibles actualment i les que s'estan adquirint a partir d'aquest expedient de contractació) d'ús del programari de sistema de gestió de tauletes tàctils, sigui el sistema *Knox Manage* actualment en ús a la Diputació de Barcelona per a la gestió dels dispositius mòbils, o qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents, incloent-hi la configuració i posada en marxa del sistema de gestió i l'adequació de l'aplicació a mida (APP), propietat de la Diputació de Barcelona o funcionalitat equivalent per a la validació dels usuaris i neteja de les sessions.

L'eina de gestió dels dispositius mòbils ha de tenir la capacitat per configurar les tauletes en mode quiosc, en base a les necessitats de la Xarxa de Biblioteques Municipals, de manera que l'entorn d'usabilitat de la tauleta tàctil no permeti sortir-se fora d'aquest, mostrant només el programari amb la configuració que la DSTSC determini. L'eina de gestió tindrà, com a mínim, les següents funcionalitats: fons de pantalla i protector de pantalla corporatius, llistes permeses d'*apps* que l'usuari es pot instal·lar automàticament, llista d'*apps* prohibides i possibilitat de restablir els valors de fàbrica.

4.3.1 Activació de subscripció de llicències

L'activació de les llicències a través del model de subscripció es realitzarà a través d'un portal de suport o gestió. En el supòsit que el fabricant no disposi d'un portal de suport o gestió, per a l'ús i la identificació dels usuaris en aquesta eina, els tècnics de la DSTSC proporcionaran una adreça electrònica per tal de possibilitar l'activació de les llicències.

4.4 Configuració inicial del sistema de gestió i serveis de continuïtat per a la gestió de 770 tauletes tàctils

L'empresa contractista haurà de configurar i administrar el sistema de gestió de tauletes tàctils *Samsung Knox Manage*, del que disposa actualment la Diputació de Barcelona, o qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents, el dret d'ús del qual s'inclou com a objecte d'aquest contracte.

El sistema de gestió pertany als grups de sistemes EMM (gestió de la mobilitat empresarial) i permet el control de les tauletes tàctils, la gestió del programari instal·lat i la gestió de la seguretat i dels accessos als continguts.

Les principals tasques del servei de gestió de continuïtat són:

- Implementar un perfil de gestió que inclogui l'assignació de la WiFi de la biblioteca, la personalització de l'inici, restriccions en la connectivitat de la tauleta, restriccions en la funcionalitat i programari, entre d'altres.
- Configurar un perfil de gestió de continguts per tal de garantir la seguretat i confidencialitat de la informació.
- Controlar les actualitzacions de *firmware* i programari de les tauletes tàctils.
- Configurar les tauletes tàctils per tal que siguin accessibles al sistema de gestió de tauletes actualment en ús a la Diputació de Barcelona, *Knox*, o a qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents.
- Monitoritzar el sistema *Knox* actualment en ús a la Diputació de Barcelona, o qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents, per a la recollida de dades de funcionament del sistema.
- Adaptar el sistema amb els canvis que s'esdevinguin a iniciativa de la DSTSC o de l'empresa contractista i, en aquest darrer cas, amb el vistiplau de la DSTSC.

- Configurar i gestionar la botiga de programari, que permet als usuaris la descàrrega i instal·lació del programari autoritzat per la DSTSC.
- Gestionar els usuaris del sistema *Knox*, actualment en ús a la Diputació de Barcelona, o de qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents.
- Documentar tècnicament les tasques d'administració.

El contractista, durant tres anys, haurà de donar servei de suport tècnic pel que fa a la configuració de les 770 tauletes tàctils. Les tasques de suport tècnic han de garantir que les tauletes tàctils funcionin segons les configuracions establertes en el sistema *Knox*, actualment en ús a la Diputació de Barcelona, o en qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents.

Programari APP, per al compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)

Atès l'ús públic de les tauletes, i en compliment de l'RGPD, la DSTSC disposa d'un programari APP a mida amb els següents requisits:

- Esborrar totes les dades de la sessió d'ús d'un usuari per deixar la tauleta llesta abans que la utilitzi un altre usuari.
- Entre d'altres, la dades a esborrar són l'historial de navegació, els usuaris i contrasenyes de les webs on s'accedeixi, els usuaris i contrasenyes del programari de xarxes socials, els fitxers descarregats per qualsevol programari i les fotografies i vídeos fets en el transcurs de la sessió d'ús.

Aquesta funcionalitat és imprescindible i està integrada en les tauletes en explotació i el sistema de gestió actualment en ús.

L'empresa contractista haurà d'assegurar el compliment d'aquest requeriment, mitjançant l'APP existent o bé l'adequació d'una APP equivalent o qualsevol altra funcionalitat del programari de gestió ofert. El cost derivat de l'ús d'una APP que no sigui la proporcionada per la Diputació de Barcelona, serà a càrrec de l'empresa contractista, incloent-hi el cost d'adequació del programari i el cost de llicències d'ús al llarg de la durada del contracte, si escau. L'empresa contractista haurà de garantir que la funcionalitat d'esborrat de les dades de la sessió d'un usuari funciona correctament per a totes les *apps* que es puguin afegir al quiosc de programari, al llarg de tota la durada d'aquest contracte.

4.4.1 Gestió de les incidències, consultes i peticions

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 del programari.

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

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència 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 contractista: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, i documentar les activitats i modificacions realitzades.

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

- Anàlisi i resolució de la incidència.
- 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.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista, de la incidència.

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, la contractista ha de tenir en compte:

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

El servei d'atenció telefònica, *Help Desk* primer nivell d'atenció als usuaris, no forma part de l'objecte d'aquest contracte. Les incidències, consultes i peticions dels usuaris de biblioteques són tractades i filtrades pel *Help Desk* dedicat a les xarxes territorials de la DSTSC, que és qui té contacte directe amb l'usuari i és responsable de resoldre les incidències o consultes de primer nivell, i de recollir la informació tècnica dels casos que hagi d'escalar al segon nivell.

L'empresa contractista donarà suport tècnic de segon nivell en les incidències, consultes i peticions escalades pel *Help Desk* dedicat a les xarxes territorials, en relació amb la configuració de les tauletes tàctils en el sistema *Knox*, actualment en ús a la Diputació de Barcelona, o en qualsevol altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents. Així doncs, l'empresa contractista es farà responsable de:

- Estar a disposició del *Help Desk* i de la DSTSC pels canals de comunicació habilitats per a la gestió d'incidències, consultes i peticions, que seran, com a mínim, el telèfon i el correu electrònic.
- Subministrar la documentació necessària al *Help Desk* de la DSTSC per a la resolució d'incidències, consultes i peticions de primer nivell, i per a l'escalat de les que no hagi pogut resoldre.

Les incidències es classifiquen, segons la prioritat, en urgents i estàndards. Segons la seva classificació cada incidència requereix un nivell de servei determinat per al temps de resolució de la incidència, que és el temps transcorregut des de la seva recepció i registre fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

La prioritat està descrita des del punt de vista dels serveis afectats. Això implica que el nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat per la DSTSC, sense perjudici que una posterior anàlisi de la incidència aconselli, amb acord per ambdues parts, canviar el nivell de prioritat.

La classificació de les incidències segons la seva prioritat és la següent:

- Urgent: Servei aturat o amb funcionament degradat que provoca impossibilitat de l'ús de totes les tauletes tàctils.
- Estàndard: Impossibilitat de fer ús o mal funcionament d'una tauleta tàtil.

La DSTSC decidirà quines peticions entren a la categoria d'urgents, la resta es consideraran estàndards.

El temps de resolució d'una petició és el determinat en la planificació acordada entre la DSTSC i l'empresa contractista, i que com a màxim serà de 10 dies laborables, segons l'horari del servei, a partir que la DSTSC la demani.

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 considerada resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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

4.4.2 Equip de treball

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

- Referent tècnic.
- Tècnics.

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.

Referent Tècnic

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

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic de la contractista i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte (veure punt 5 PPT).
- Transmetre a l'equip tècnic de la contractista 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 (veure punt 5 PPT).
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment, i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 12,22% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això, ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a qüestions sobre l'estat d'incidències, consultes o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim un tècnic amb un nivell de dedicació efectiva ordinària del 25,00% 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.

El tècnic adscrit al contracte haurà de ser capaç 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.

El tècnic assumirà les tasques següents:

- Resolució d'incidències, peticions i consultes.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors).
- Així com totes aquelles altres tasques que, identificades en el present Plec de prescripcions tècniques, no siguin competència del Referent tècnic.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC 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 contínua, 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 què s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït. Qualsevol modificació del tècnic 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 tècnic 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.

4.4.3 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, atesa la distribució territorial de les seus, variaran d'una població a una altra sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

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

- De 9.00 h a 20.00 h, de dilluns a divendres no festius.

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

4.4.4. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el *Service Desk* de PROLIN. La comunicació d'incidències, de consultes o de peticions es realitzarà 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 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 en l'horari del servei, i el català serà la llengua preferent. Posteriorment la petició s'annotarà també en el *Service Desk*.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per a 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 xat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

5. Seguiment del sistema de gestió i serveis de continuïtat per a la gestió de 770 tauletes tàctils

El sistema de gestió i serveis de continuïtat per a la gestió de les tauletes tàctils descrits a la clàusula 4.4 es desenvoluparan amb la metodologia de seguiment descrita en aquesta clàusula.

Cada tres mesos des de l'inici del contracte, l'empresa contractista farà un informe on figurarà l'evolució del servei que es presta. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del dia 10 del mes següent al període que s'està avaluant. El format i contingut definitiu de l'informe s'acordaran entre l'empresa contractista i la DSTSC a l'inici del servei i com a mínim constarà d'aquesta informació:

- Dades del suport:
 - Incidències i peticions tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
 - Incidències i peticions no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
 - Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències i peticions. Per categoria, total trimestral i evolució.
 - Relació d'adaptacions de l'APP d'esborrar dades d'usuari amb informació del seu estat de resolució.
- Dades gestió:
 - Estat d'accions de millora del contracte.
 - Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades.

Cada sis mesos des de l'inici del contracte, la DSTSC convocarà una reunió de seguiment, per tal de treballar per a la millora contínua del servei. Hi assistiran per part de l'empresa contractista, el referent tècnic i el tècnic o tècnics adscrits al contracte.

L'empresa contractista haurà de lliurar l'acta de totes les reunions en un termini màxim de tres dies laborables des de la seva celebració.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora. La data de lliurament de l'informe puntual serà l'acordada entre l'empresa contractista i la DSTSC, i com a màxim serà de 10 dies laborables, segons l'horari del servei, a partir de la data que la DSTSC demani l'informe. Així mateix, la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per a reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

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.

Tots els informes i actes de reunions es presentaran en català.

6. Prova de verificació

La Diputació de Barcelona, a través de la DSTSC, es reserva el dret a demanar a les empreses licitadores (inicialment a la que s'hagi proposat com a adjudicatària), sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona, la realització d'una prova de verificació abans de l'adjudicació, per tal de validar que l'equipament tecnològic i el programari de gestió ofertats s'ajusten a les especificacions tècniques que s'han recollit en aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquesta validació es realitzarà en dues fases:

- a) Fase 1: l'empresa proposada com a adjudicatària enviarà a la Diputació de Barcelona la fitxa tècnica de cadascun dels equipaments detallats a la clàusula 4 en el termini de 3 dies hàbils a comptar des del següent a l'enviament del corresponent requeriment.
- b) Fase 2: en cas que la DSTSC determini la validació de la fitxa tècnica com a insuficient, tindrà la potestat de realitzar una segona fase per a la verificació de l'equipament. En aquest cas, es demanaria a l'empresa proposada com a adjudicatària l'enviament d'una tauleta tàctil, amb la corresponent documentació tècnica, a l'aula de formació de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, ubicada a l'Escola Industrial, c/ Comte d'Urgell, 187, 08036- Barcelona, i s'assignarà un tècnic per realitzar la configuració i verificació de la tauleta tàctil,

amb el suport dels tècnics de la DSTSC. La Diputació de Barcelona facilitarà l'accés a les instal·lacions i al sistema de gestió de tauletes actualment en ús a la Diputació de Barcelona, *Knox*, o, si fos el cas, a aquell altre programari proposat que permeti la gestió de dispositius mòbils equivalents.

A més, la DSTSC posarà a disposició de l'empresa proposada com a adjudicatària l'APP propietària desenvolupada a mida i els requeriments funcionals de la mateixa APP especificats a la clàusula 4.4 d'aquest document. A partir d'aquest moment, l'empresa proposada com a adjudicatària tindrà 15 dies hàbils per adaptar la seva tauleta a l'APP propietat de la Diputació de Barcelona, o bé desenvolupar una nova APP o un altre sistema que s'adeqüi a les funcionalitats requerides a la clàusula 4.

- c) Fase 2 bis: alternativament, i en cas que el programari de gestió de les tauletes proposat sigui diferent a l'actualment en ús a la Diputació de Barcelona, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de realitzar la prova tant amb la tauleta proposada objecte d'aquesta contractació, com amb les tauletes actualment en producció a les biblioteques de la Xarxa, de la marca Samsung, model Tab A8, que posarà a la seva disposició la DSTSC.

Per tal de verificar el compliment d'aquests requisits i la integració de les tauletes amb el programari de gestió proposat, es realitzarà la configuració de la tauleta proposada i la tauleta en producció seguint les instruccions de la DSTSC, realitzant, des del programari de gestió, les tasques següents:

- Registre de la tauleta.
- Actualitzar, mitjançant el sistema de gestió, el sistema operatiu i el programari de la tauleta amb les últimes versions disponibles.
- Instal·lar en la tauleta els elements de configuració i les aplicacions definits per la Diputació de Barcelona.
- Instal·lar els mecanismes de seguretat i restriccions en ús definits per la Diputació de Barcelona i els especificats pel fabricant.
- Validació d'un usuari de la xarxa de biblioteques en la tauleta i comprovació de les restriccions establertes.
- Esborrat de totes les dades de l'usuari al finalitzar la sessió tant per a les tauletes objecte d'aquesta contractació com per a les que estan en producció.

Es considerarà que l'equipament tecnològic proposat té l'acceptació de la DSTSC si es comprova, de manera objectiva, i a partir de la fitxa tècnica facilitada per l'empresa proposada com a adjudicatària o, si fos el cas, a través de la segona prova de verificació, que funcionarà correctament integrat en l'existent, de manera que sigui compatible i admeti, com a mínim, les mateixes configuracions, d'acord amb les prescripcions tècniques recollides en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS permeten obtenir indicadors per avaluar el grau de compliment del contracte.

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

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

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

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

Per a la prestació dels serveis de continuïtat, cal tenir en compte que:

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

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

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula 4.4.3 del PPT.

Els ANS que s'han d'assolir són:

Indicador de nivell de servei	Nivell de qualitat del servei objectiu
1. Temps de distribució i configuració de les 500 tauletes tàctils a les biblioteques caps de zona, segons la clàusula 4.2 PPT	2 mesos a partir de la data de lliurament de les tauletes tàctils al magatzem de Montcada i Reixac.
2. Temps d'activació de la subscripció de tres anys del programari del sistema de gestió de 770 tauletes tàctils, segons la clàusula 4.3 PPT	Un mes a partir de la distribució i configuració de les tauletes configurades amb funda.

3. Temps de resolució de les incidències urgents segons la clàusula 4.4.1 PPT	4 hores.
4. Temps de resolució de les incidències estàndards segons la clàusula 4.4.1 PPT	2 dies laborables.
5. Peticions planificades segons clàusula 4.4.1 PPT	Execució no més tard de la data de finalització acordada amb la DSTSC i màxim 10 dies laborables.
6. Elaboració i lliurament dels informes d'evolució del servei, segons la clàusula 5 PPT	Abans del desè dia del mes següent a cada període de tres mesos.
7. Elaboració i lliurament d'informes puntuals, segons la clàusula 5 PPT	Execució no més tard de la data de finalització acordada amb la DSTSC i màxim 10 dies laborables.
8. Acta de les reunions de seguiment o de les reunions puntuals, segons la clàusula 5 PPT	En un termini màxim de tres dies laborables des de la celebració de la reunió.

8. Penalitats

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

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

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

En 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 d'altres factors, l'acompliment dels ANS.
- En 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 aquesta 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.
- En cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

Les penalitats que s'han d'aplicar són les següents:

Indicador de nivell de servei	Nivell de qualitat del servei objectiu	Import diari de la penalitat
1. Temps de distribució i configuració de les 500 tauletes tàctils a les biblioteques caps de zona, segons la clàusula 4.2 PPT	Dos mesos a partir de la data de lliurament de les tauletes tàctils al magatzem de Montcada i Reixac.	10 €/tauleta
2. Temps d'activació de la subscripció de tres anys del programari del sistema de gestió de 770 tauletes tàctils, segons la clàusula 4.3 PPT	1 mes a comptar des de la distribució i configuració de les tauletes configurades amb funda	100 €
3. Temps de resolució de les incidències urgents segons la clàusula 4.4.1 PPT	4 hores	20 €/hora
4. Temps de resolució de les incidències estàndards segons la clàusula 4.4.1 PPT	2 dies laborables	30 €/dia
5. Peticions planificades segons clàusula 4.4.1 PPT	Execució no més tard de la data de finalització acordada amb la DSTSC i màxim 10 dies laborables	20 €
6. Elaboració i lliurament dels informes d'evolució del servei, segons la clàusula 5 PPT	Abans del desè dia del mes següent a cada període de tres mesos	20 €
7. Elaboració i lliurament d'informes puntuals, segons la clàusula 5 PPT	Execució no més tard de la data de finalització acordada amb la DSTSC i màxim 10 dies laborables	20 €
8. Acta de les reunions de seguiment o de les reunions puntuals, segons la clàusula 5 PPT	En un termini màxim de tres dies laborables des de la celebració de la reunió	20 €

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 inclourà 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).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessaris durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a la prestació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pugués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.

El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució 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). Com a mínim, el contractista està obligat a realitzar una formació d'una durada de 10 hores, en format presencial o telemàtic (a decidir per la DSTSC) realitzada un mes abans de la finalització del contracte sobre l'administració del sistema de gestió

implantat, bones pràctiques i solucions aplicades a les incidències detectades, entre d'altres.

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

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

Les incidències el temps de resolució de les quals finalitzi dins del termini de durada del contracte hauran de quedar resoltes. Si no és així s'aplicaran les penalitats corresponents.

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

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 contractista:

Quan l'empresa actuï com a **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 per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei.
- 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.

Quan l'empresa actuï com a **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:

L'empresa quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei.

11. Garantia

Per les tauletes tàctils i la funda personalitzada descrites a la clàusula 4.1 del PPT s'estableix un termini de tres anys de garantia, a comptar de la data de recepció i conformitat de l'equipament lliurat, que inclou la substitució sense cost de qualsevol component avariats o defectuosos. La Diputació de Barcelona gestionarà la garantia directament amb el fabricant.

Tots els recanvis seran sempre nous, no podent ser en cap cas readaptats o reparats, tenint el mateix període de garantia que l'element substituït.

S'haurà de garantir l'existència de recanvis dels principals components, actualitzacions del sistema operatiu i controladors de les tauletes tàctils durant 5 anys, a comptar des de la fabricació del producte.

12. 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.

Així mateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a coordinar les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes per al correcte seguiment i control del contracte, com també, rebre, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis contractats.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0005487
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a l'adquisició i configuració de 500 tauletes tàctils amb funda personalitzada, subscripció de 770 llicències d'ús del programari de gestió i els serveis per a la gestió de les tauletes tàctils per a la Xarxa de Biblioteques Municipals de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	21/06/2024 14:04

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
8537a2e64b734c7504d9	https://seuelectronica.diba.cat	

