

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ADAPTACIÓ CONTÍNUA
DEL SISTEMA DE GESTIÓ D'IDENTITATS I ACCESSOS DE LA DIPUTACIÓ
DE BARCELONA**

Exp. 2024/0009215

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Descripció del servei de gestió i resolució d'incidències
 - 4.2. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.3 Canals de comunicació
 - 4.4. Horari del servei
 - 4.5. Equip de treball
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei
9. Transferència tecnològica i de coneixement

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona (DiBa) té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, tant per a l'àmbit intern com també en relació al 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 Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (d'ara 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 Diputació de Barcelona 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 Diputació de Barcelona mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la Diputació de Barcelona en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la província de Barcelona.
- Desenvolupar i gestionar els projectes en TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar de la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la Diputació de Barcelona en matèria TIC, quan així es requereixi i tutelar, si escau, l'homogeneïtat en el tractament dels sistemes d'informació comuns.
- Prestar suport per a l'adequació corporativa a l'acompliment de la normativa de protecció de dades i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, es tracta de fer el manteniment i adaptació continua del sistema de gestió d'identitats i accessos en relació a l'eina que ofereix una gestió centralitzada de la identitat de totes les persones que accedeixen a serveis i recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Aquests serveis i recursos són utilitzats per diferents tipus i grups d'usuaris, ja siguin de l'àmbit intern (personal de la Diputació) o extern (personal dels diferents ens de la demarcació de Barcelona que fa un ús dels mateixos).

A través de la tramitació del present expedient de contractació es pretén garantir la continuïtat del servei, a partir del manteniment i adaptació contínua del sistema de gestió d'identitats i accessos de la Diputació de Barcelona, i la seva adequació contínua a les especificitats de gestió (siguin funcionals i/o d'integració amb altres sistemes en ús a la Diputació de Barcelona).

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

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques particulars que hauran de regir el procediment negociat sense publicitat, en base a raons tècniques, per a la contractació del servei de manteniment i adaptació contínua del sistema de gestió d'identitats i accessos (GIA) de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast del contracte és el següent:

- 3.1 Dret d'ús del programari, adequació a les noves versions (majors o menors) i realització de pedaços per resoldre errors, vulnerabilitats o la inclusió de millores tecnològiques.
- 3.2 Servei de manteniment del sistema, que inclou la gestió i resolució d'incidències, per minimitzar el temps d'aturada del sistema a causa d'incidències, resolent en el mínim temps possible les incidències que es produeixin
- 3.3. Desenvolupament de noves funcionalitats, que inclou l'adaptació contínua i el desplegament del producte per nous requeriments funcionals responen a les especificitats de gestió determinades per la Diputació de Barcelona, i el traspàs de coneixement als tècnics de Diputació.

4. Descripció del servei

El producte SOFFID IAM Enterprise consta de quatre peces:

- Consola: Mòdul principal del sistema que dona servei a administradors i usuaris finals.
- Syncservers: Són els mòduls encarregats de sincronitzar la base de dades de SOFFID IAM amb els orígens de dades definits.
- Soffid SAML Identity Provider. Mòdul que implementa els serveis de federació proveint la identitat a totes les aplicacions que suporten SAML.
- Base de dades. Repositori d'informació del sistema.

Tant els mòduls actuals del producte SOFFID IAM Enterprise, com tot allò que s'incorpori a partir de l'adequació contínua del sistema als nous requeriments funcionals i especificitats de gestió determinades per la Diputació de Barcelona, forma part de la solució (entesa com un tot) i s'entendrà dins de l'abast del contracte.

A part de la instància instal·lada en l'entorn de producció, l'empresa contractista també és responsable del manteniment i l'administració de les instàncies instal·lades en els entorns de proves i integració.

4.1. Descripció del servei de gestió i resolució d'incidències

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions o incidències en el servei contractat, així com minimitzar el seu nombre i resoldre-les 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 software.

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

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 Diputació es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista: analitzar la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la als entorns de proves i integració, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i modificacions realitzades.

El cicle de gestió de les incidències, 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 la incidència es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:

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

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències als entorns indicats, amb un pla de proves definit expressament, que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- 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.

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

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei definit a la clàusula 4.4, i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels acords de nivell de servei definits a la clàusula 6.
- 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 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 personals, l'empresa contractista haurà de tenir en compte les previsions de la clàusula 2.19 del PCAP.

Si una incidència, a causa de la seva complexitat o origen, no es pot resoldre dins del temps de resolució fixat a clàusula 6 del PPT, l'empresa contractista ho comunicarà a la DSTSC i farà una previsió de resolució. Si una incidència no es pot resoldre en la versió actual de programari, l'empresa contractista proposarà accions, via pedaç, per minimitzar l'impacte en la/es funcionalitat/s afectada/es.

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

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.

4.2. Desenvolupament de noves funcionalitats

Aquesta clàusula engloba tant les adaptacions pel desenvolupament de noves funcionalitats com les adaptacions per funcionalitats existents amb la finalitat de garantir la millora contínua i l'encaix de la solució a les necessitats específiques de gestió de la Diputació de Barcelona.

A partir de les millores funcionals que facin arribar els responsables de la DSTSC, es determinarà de manera consensuada amb els responsables de l'empresa contractista la conveniència de disposar de nous mòduls o d'adaptar els preexistents.

La DSTSC realitzarà l'anàlisi funcional i la definició de requisits corresponents i especificarà els requisits no funcionals, els condicionants tècnics i organitzatius i les consideracions de compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades personals i 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, i aplicarà les mesures de seguretat previstes a l'Esquema Nacional de Seguretat que corresponguin.

Aquest servei inclourà:

- Peticions d'adaptacions de funcionalitats específiques per a la Diputació de Barcelona.
- Tasques de parametrització i configuració del sistema.
- Formació específica a tècnics de Diputació de Barcelona en el manteniment del sistema.
- Elaboració d'informes per millorar la implantació del sistema.

El procediment inclourà dues fases molt diferenciades: realització de l'informe de valoració i execució de l'adaptació. En concret:

1. Realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició d'adaptació a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris, podent aportar condicionants tècnics, organitzatius i consideracions de compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Joc de proves que s'aplicarà a l'adaptació realitzada.
 - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
 - Proposta de calendari de les diferents fases d'execució, que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida, des de l'inici fins a la formació als usuaris, passant per dates de presentació de prototipus, dates de finalització de proves, desplegament 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, s'executarà d'acord amb el calendari acordat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva execució, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

Es fixa un Acord de Nivell de Servei de 5 dies hàbils entre la comunicació de la petició al contractista, pel canal previst (Service Desk), fins que es presenta l'informe de valoració. No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de reunions, dades o concreció de requeriments per part de la Diputació de Barcelona.

2. Execució:

- L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades segons el calendari previst.
- La documentació a lliurar per qualsevol adaptació 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:
 - a) Model de dades.
 - b) Pantalles modificades.
 - 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 tots els entorns identificats en aquest Plec.

- 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 poden consultar les guies de l'AEPD i l'APDCAT en aquest àmbit.

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

Una vegada l'adaptació estigui validada i tancada 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.

Les adaptacions tancades passen a formar part del sistema a mantenir dins d'aquest contracte.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum d'adaptacions no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat a les adaptacions es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.

Es fixa un Acord de Nivell de Servei de 5 dies hàbils entre la comunicació de l'acceptació de l'informe de valoració a l'empresa contractista pel canal previst (Service Desk), fins que finalitza l'adaptació. No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de reunions, dades o concreció de requeriments per part de la Diputació de Barcelona.

El volum d'adaptacions o noves funcionalitats no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import de la part variable del contracte destinat a adaptacions 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.

4.3 Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el *Service Desk* de PROLIN (d'ara endavant SD). La comunicació d'incidències 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 SD.

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

En el cas d'incidències crítiques o urgents, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7, utilitzant el català com a llengua preferent. Posteriorment, la petició s'anotarà també en l'SD.

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

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

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

4.4. 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 corresponents a Barcelona ciutat.

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

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

- Pel servei de gestió i resolució d'incidències, l'horari és 24x7.
- Pel servei de desenvolupament de noves funcionalitats, l'horari és:
 - De 9 h a 14 h i de 15:30 h a 18:30 h de dilluns a dijous no festius a la ciutat de Barcelona.
 - De 8:00 h a 15:00 h divendres no festius a la ciutat de Barcelona

4.5. 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 nombre i percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del contracte.
- 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.

Responsable del contracte

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

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

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Supervisió de la qualitat. Prepararà un informe mensual 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. Mantindrà actualitzada la llista de riscos del contracte, així com dels riscos derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisarà les incidències, problemes, consultes i peticions.
- Gestió de l'escalat. Gestionarà estretament amb els tècnics de la DSTSC la resolució les incidències (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalades a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa, per accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del contracte en un 5% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i coordinarà la resta de 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 l'empresa i els tècnics de la DSTSC.
- Transmetre al seu equip tècnic les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.

- Valorar el cost dels treballs de la part variable del contracte.
- En certes situacions, assumirà la resolució d'incidències i adaptacions de certa complexitat.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària, acumulada, del 15% de la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Tot i això, ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat de les incidències o peticions, i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que 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 del nombre de tècnics suficients per garantir l'execució i qualitat del servei.

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, adaptacions.
- Documentació del sistema, configuracions, adaptacions.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altra tasca derivada de l'adaptació del producte, 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 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 els plecs 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 que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana i l'empresa 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'incorporarà a l'equip de treball.
- L'empresa 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 de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

5. Seguiment del contracte

L'empresa 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:

- Incidències obertes. Amb: codi, categoria, data d'obertura i descripció.
- Incidències tancades. Amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Peticions obertes. Amb: codi, descripció, data petició, data informe valoració, previsió data tancament i nombre d'hores.

- Peticions tancades. Amb: codi, descripció, data petició, data informe valoració, previsió data tancament, data tancament real i nombre d'hores.
- Pegats i noves versions. Dates de lliurament i data d'instal·lació.

Dades de 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, indicant a les factures presentades el cost de les peticions de les adaptacions.

Mensualment, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per 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 a 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 acords de nivell de servei (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 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.

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 els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de gestió i resolució d'incidències, els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb peticions d'adaptacions de noves funcionalitats.

Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst, fins que l'empresa contractista 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.

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. del PPT.

Nivells de servei per a les incidències (Acords de Nivell de Serveis -ANS-)
S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents temps de resposta i de resolució:

Crítica - Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema, o que no permeten treballar amb el sistema de producció:

- Temps de resposta: 1 hora
- Temps de resolució: 4 hores

Urgent - Incidències que afecten a una funcionalitat principal:

- Temps de resposta: 2 hores
- Temps de resolució: 8 hores

Important - Incidències que afecten a funcionalitats secundàries:

- Temps de resposta: 2 dies hàbils
- Temps de resolució: 10 dies hàbils

Baixa – Incidències que no aturen l'operativa diària:

- Temps de resposta: 5 dies hàbils
- Temps de resolució: 15 dies hàbils

En circumstàncies especials o en cas de dubte, la DSTSC podrà fixar la categoria d'una incidència independentment dels criteris aquí exposats.

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 a cada ANS identificat.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes en la factura mensual de la part fixa, corresponent al mes de l'incompliment. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicarà tant pels retards produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres incidències que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards provinents de mesos 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.

Per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació, s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts, els comunicarà formalment a la contractista.
- Durant la reunió de seguiment, l'empresa contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, l'empresa contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a la contractista, així com la quantitat exacta que aquesta haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa 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.

En cas d'incompliment del servei en la resolució d'incidències, s'aplicaran les penalitats següents:

- Crítiques i Urgents: 1% de l'import mensual del contracte, IVA exclòs, per cada 4 hores completes que sobrepassin l'ANS fixat per cada incidència.
- Importants i Baixes: 1% de l'import mensual del contracte, IVA exclòs, per cada 4 dies complerts que sobrepassin l'ANS fixat per cada incidència.

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 contingut mínim següent:

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

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 a traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de 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.

9. 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, incloses les referents a la configuració i integració del sistema amb altres aplicacions.

Tanmateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a fer la coordinació de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebre, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament de les mateixes, ja sigui en reunions ordinàries o específiques, o a través d'alguna acció formativa específica que la contractista pugui oferir a la DSTSC durant la vigència del contracte.

10. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per accedir remotament al sistema d'informació objecte del contracte en cas de connexió des de fora de les seves instal·lacions.

Requereix disposar de certificat digital reconegut per identificar-se personalment i la tramitació de la sol·licitud d'accés signada electrònicament per a cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari caldrà que es puguin registrar 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 a cada tècnic d'un codi d'usuari, el qual li 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 de la totalitat, d'aquestes eines no suposarà cap requeriment addicional que afecti la infraestructura de la Diputació de Barcelona, així com tampoc cap cost econòmic addicional.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0009215
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient relatiu al servei de manteniment i adaptació continua del sistema de gestió d'identitats i accessos de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE03 - Mixtos negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	02/08/2024 10:44

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
a70380db279cc25dea6b	https://seuelectronica.diba.cat	

