

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL SERVEI DE
MANTENIMENT I ADAPTACIÓ CONTÍNUA DEL PROGRAMARI EPSI LON, PER A
LA GESTIÓ DE LES NÒMINES MUNICIPALS, DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2024/0012673

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Especificacions del programari*
 - 4.2. *Dret d'ús sobre el sistema d'informació*
 - 4.3. *Manteniment de les llicències*
 - 4.4. *Adaptacions o adequacions específiques del producte*
 - 4.5. *Registre de versions*
 - 4.6. *Gestió de les incidències (manteniment correctiu)*
 - 4.7. *Horari del servei*
 - 4.8. *Canals de comunicació*
 - 4.9. *Equip de treball*
 - 4.9.1. *Delegat de protecció de dades*
 - 4.9.2. *Responsable del contracte.*
 - 4.9.3. *Referent Tècnic.*
 - 4.9.4. *Regles especials en relació al personal del contractista*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei
9. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

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 (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 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 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 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, la DSTSC necessita la provisió de serveis tecnològics externs per a què el Servei d'Assistència en Recursos Humans, adscrit a la Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local, presti el servei de gestió de la nòmina municipal, adreçat als ens de menys de 5.000 habitants.

Actualment es presta el servei a 145 ens locals, amb un volum de gestió de plantilla de més de 3.000 empleats al mes, com a valor mitjà de l'any, el que ha suposat la confecció d'unes 3.200 nòmines al mes.

La contractació del manteniment de les llicències permet l'ús dels productes i en garanteix la disponibilitat, ja que ofereix suport tècnic davant de qualsevol mal funcionament detectat i disposar de les noves versions dels productes que el propietari pugui desenvolupar i posar a disposició dels seus clients.

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

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del servei de manteniment i adaptació contínua del programari EPSILON, per a la gestió de les nòmines municipals, de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació és el següent:

- Adaptació contínua a les necessitats o especificitats de gestió de la Diputació de Barcelona per a la gestió dels processos implantats, amb l'objectiu d'assolir el major grau de productivitat i eficiència en la gestió del servei.
- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències per tal de minimitzar el seu nombre i resoldre les que es puguin produir en el mínim temps possible.
- El manteniment de 30 llicències per a un total de 4.000 nòmines, que permet l'ús dels productes i en garanteix la disponibilitat, ja que ofereix suport tècnic davant de qualsevol mal funcionament detectat i disposar de les noves versions dels productes que el propietari pugui desenvolupar i posar a disposició dels seus clients.
- Obtenció d'indicadors mitjançant la utilització de l'eina QlikSense. L'empresa proporciona la configuració de l'eina, però s'utilitzaran les llicències i infraestructures de la Diputació de Barcelona.

4. Descripció del servei

4.1. Especificacions del programari

L'actual sistema d'informació per a la gestió de la nòmina municipal, contempla els següents productes:

- EPSILON – RH: solució de gestió de recursos humans i nòmina:
 - Accés intern: gestió des de Diputació de Barcelona i des dels ajuntaments autogestionats, però als que se'ls proporciona infraestructura i llicència des de la DSTSC.
 - Accés web: gestió dels ens locals de la província de Barcelona.
- Quadre de comandament.
- Altres productes necessaris per a la correcta explotació del programari EPSILON, llevat dels inclosos en el propi sistema operatiu, el paquet Microsoft Office Professional, i la base de dades Oracle.

La utilització d'aquests productes implica l'ús de diferents tipologies de llicències. Tots aquests productes estan instal·lats en servidors que estan ubicats en instal·lacions pròpies de la Diputació de Barcelona.

El sistema d'informació, les seves actualitzacions i el conjunt de serveis contractats, hauran de donar compliment a la normativa de protecció de dades personals i de la seguretat de la informació, amb la gestió del risc i la privacitat des del disseny i per defecte que imposa l'RGPD, aplicant les mesures adients per garantir un nivell de seguretat adequat al risc, documentant les decisions i les actuacions en aquesta matèria. Les mesures de seguretat aplicades als tractaments de dades personals correspondran a les previstes a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Les autoritats de control de protecció de dades personals han publicat guies respecte la gestió del risc i la privacitat des del disseny i per defecte i, el CCN-CERT en compliment de l'ENS, guies i documents de bones pràctiques en matèria de seguretat de la informació i sobre el desenvolupament segur.

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

El servei inclourà el dret d'ús sobre qualsevol dels components necessaris per a la correcta explotació del sistema d'informació per part dels usuaris de la Diputació de Barcelona durant el període de vigència del contracte.

4.3. Manteniment de les llicències

Consisteix en l'evolució del producte. Totes les noves versions i pegats del programari adquirit seran lliurats a Diputació de Barcelona sense cap cost addicional. Cada nova versió inclourà la documentació, manuals d'usuari i d'explotació, de totes les funcionalitats afegides o modificades. Això inclou l'adaptació del producte als nous requeriments normatius que marqui la llei dins dels terminis establerts. La data de lliurament de la nova versió o pegat de programari ha de permetre fer les tasques de formació i validació necessàries, i poder complir amb els terminis legals.

S'inclou dins del manteniment de les llicències la correcció de qualsevol error de funcionament dels diferents mòduls que formen el sistema de gestió de nòmina municipal, tant si es deriven de la configuració o parametrització com si venen provocats pel mal funcionament de qualsevol part del sistema. Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de qualsevol incidència reportada.

4.4. Adaptacions o adequacions específiques del producte

Consisteix en l'adaptació del producte als requeriments específics de la Diputació de Barcelona. Entre les adaptacions destaquen: adequacions a la gestió multi ens, processos o flux de treball creats específicament per a les necessitats de la Diputació de Barcelona o integració amb eines de tercers.

4.5. Registre de versions

Per a cada component de la solució, l'empresa posarà a disposició de la Diputació de Barcelona, de forma que hi pugui accedir en qualsevol moment i de forma telemàtica, un registre permanentment actualitzat de versions on hi constarà com a mínim:

- Mòdul.
- N° de versió.
- Entorn.
- Data de desplegament.
- Relació de correctius inclosos en la versió.

No es podrà desplegar cap versió d'un mòdul en cap entorn, si no figura relacionada en aquest registre.

4.6. Gestió de les incidències (manteniment correctiu)

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 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 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 DSTSC o pel personal del Servei d'assistència en recursos humans, es faran arribar categoritzades al contractista a través de l'eina que el contractista posarà a disposició per a tal fi.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC o el personal del Servei d'assistència

en recursos humans, provar-la a l'entorn d'integració o qualsevol entorn diferent al productiu indicat per la DSTSC, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i modificacions realitzades.

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

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

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de qualitat/test amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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 les incidències 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 com a 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 la clàusula 2.19 del PCAP sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

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

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC o del Servei d'assistència en recursos humans que l'hagi reportat. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC o del Servei d'assistència serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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

4.7. Horari del servei

El terme festiu emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals, que s'aplicaran les pròpies de 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:

- De 8 h a 18 h, de dilluns a divendres no festius.

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

4.8. Canals de comunicació

Les peticions de servei i comunicacions d'incidències es podran realitzar de les següents formes:

- Per telèfon: l'empresa contractista facilitarà un número de telèfon que permetrà a la DSTSC, o al personal del Servei d'Assistència en Recursos Humans, l'obertura d'incidències.
- Per internet: la DSTSC o el personal del Servei d'Assistència en Recursos Humans podrà obrir peticions de servei per mitjà d'un portal web de l'empresa contractista.
- Per correu electrònic: adreçat al responsable del contracte, per peticions relatives al manteniment correctiu.

L'empresa contractista haurà d'indicar el portal web, el correu electrònic i el 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).

Independentment de la forma en què s'hagi realitzat el registre de les incidències/peticions, la DSTSC, o el personal del Servei d'assistència en recursos humans, podrà fer seguiment de tots els casos mitjançant un portal web del contractista.

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'annotarà també en l'eina de gestió.

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.

4.9. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball del 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:

- Delegat de protecció de dades.
- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.

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

4.9.1. Delegat de protecció de dades

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, per part de l'equip de treball del contractista. Figura obligatòria a l'RGPD per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades personals.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut de l'RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa l'RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.

- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.

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

4.9.2. 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 que participa en el contracte disposi dels coneixements adients, assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

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

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

4.9.3. Referent Tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC o el personal del Servei d'Assistència en Recursos Humans. Assumirà les funcions següents:

- Comunicar periòdicament l'estat 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.

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

Tot i això, ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

4.9.4. Regles especials en relació al personal del contractista

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

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

coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

- El contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

5. Seguiment del contracte

Per tal de garantir que la qualitat del servei estigui dins dels paràmetres establerts per la DSTSC, l'empresa contractista haurà d'implantar i gestionar un quadre de comandament amb un conjunt d'indicadors representatius de l'estat del servei. Aquests indicadors han de ser:

- Quantificables, per poder establir criteris i valoracions de compliment d'objectius.
- Perdurables al llarg del temps, per poder establir seguiments periòdics i vetllar pel seu compliment.
- Estàndards en l'entorn d'aquest tipus de servei, per facilitar la comparativa amb altres models.
- Susceptibles d'evolucionar, en funció dels canvis tecnològics que es puguin produir o de les noves necessitats que es puguin incorporar.

Mensualment, l'empresa contractista lliurarà a la Diputació de Barcelona un informe del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten, fent constar per a cada intervenció si la seva resolució s'ha dut a terme dins o fora dels terminis establerts en el present contracte. A continuació es detalla la informació mínima que haurà de constar en aquest informe.

Relació de:

- Correctius tancats. Amb: Codi, Categoria, Descripció, Data obertura. Data tancament i Compliment ANS.
- Correctius pendents. Amb: Codi, Categoria, Descripció i Data lliurament.
- Pegats i noves versions lliurades.

Gràfiques:

- Evolució incidències entrades, pendents i tancades per mes durant el contracte.
- Evolució nombre pegats i versions lliurats per mes durant el contracte.

Indicadors:

- Percentatge compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.

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.

Mensualment, hi haurà una reunió de seguiment, que podrà ser presencial o telemàtica, a criteri de la DSTSC, per tal de verificar el correcte funcionament del contracte vigent i per a la millora constant del servei, hi assistirà per part de l'empresa contractista, com a mínim, el referent tècnic.

En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora del servei, es planificaran accions conjuntes, s'analitzaran les problemàtiques sorgides i, en general, es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb la prestació del servei.

Tots els informes generats es presentaran en format electrònic i, normalment, en català.

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

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

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Els ANS fan referència a dos conceptes: temps de resposta i temps de resolució. La seva definició és la següent:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que aquest 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 al contractista pel canal previst fins que la incidència 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 4.7 del PPT.

Les peticions només es consideraran resoltes i finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC o del Servei d'Assistència en Recursos Humans, 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.

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents temps de resposta i resolució:

Categoria	Descripció	Temps resposta	Temps resolució
Crítica	Incidències que afecten de manera global al sistema, o que no permeten treballar a producció.	4 hores laborables	10 hores laborables
Urgent	Incidències que afecten a totes les entitats en una funcionalitat principal.	8 hores laborables	18 hores laborables
Important	Incidències que afecten a unes funcionalitats secundàries o a poques entitats.	2 dies laborables	4 dies laborables
Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa, no afecten a una funcionalitat bàsica ni a moltes entitats.	2 dies laborables	6 dies laborables

En funció de la categoria de la incidència, s'estableixen els acords de nivell de servei (ANS) següents:

- Crítica:
 - o 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - o 95% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- Urgent:
 - o 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - o 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- Important:
 - o 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - o 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- Estàndard:
 - o 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.

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 facturació del mes calculat. 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 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.

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 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.

S'estableixen els següents graus d'incompliment:

- Lleu:
 - 1 petició urgent fora de l'ANS.
 - 1 petició important fora de l'ANS.
 - 2 peticions estàndard fora de l'ANS.
- Greu:
 - 3 faltes lleus en un període d'1 mes.
 - 1 petició crítica fora de l'ANS.
 - 2 peticions urgents fora de l'ANS.
- Molt greu:
 - 3 faltes greus en un període d'1 mes.

S'estableixen les següents penalitats per a l'incompliment dels ANS dels temps de resolució establerts:

- Falta lleu: 1% de l'import mensual del contracte, IVA exclòs.
- Falta greu: 2% de l'import mensual del contracte, IVA exclòs.
- Falta molt greu: 5% de l'import mensual del contracte, IVA exclòs.

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. Per tot això, haurà de fer una proposta tècnica d'execució del mateix.

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 que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Qualsevol acció, decisió, assumpte o incidència en relació amb la protecció de dades personals i la seguretat de la informació que es trobi en procés de treball o que quedi pendent de ser tractada o de ser resolta.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de 4 setmanes.

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

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologia 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 del servei definitiu, 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 definides.

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 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.

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. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

L'empresa contractista no disposarà de credencials per accedir remotament, sense avisar a la DSTSC o al Servei d'Assistència en Recursos Humans, als servidors de la Diputació de Barcelona en cap entorn.

Per a cada persona de l'empresa adjudicatària que necessiti l'accés remot als recursos TIC de la Diputació de Barcelona, es crearà el seu usuari corresponent. Aquest usuari no tindrà drets de connexió remota.

Per aquelles tasques que puguin requerir l'accés a la xarxa de la Diputació, un tècnic de la DSTSC o del Servei d'Assistència en Recursos Humans habilitarà al seu lloc de treball, prèviament haurà iniciat sessió com l'usuari de l'empresa adjudicatària, una eina de captura de sessió de forma que sota la supervisió d'aquest tècnic, l'empresa podrà veure pantalles i comportaments de la solució, que puguin ser objecte de consulta o incidència.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0012673
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al servei de manteniment i adaptació contínua del programari EPSILON, per a la gestió de les nòmines municipals, de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE03 - Mixtos negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG) (accidental)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	12/07/2024 10:23

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
fa2f7bd3f75bc9eb0a42	https://seuelectronica.diba.cat	

