

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ADMINISTRACIÓ, MANTENIMENT CORRECTIU I
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS SOBRE LA PLATAFORMA
OMEKA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA.**

Exp. 2024/0013486

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Plataforma tecnològica*
 - 4.2. *Adaptacions específiques*
 - 4.3. *Volumetria*
 - 4.4. *Gestió d'usuaris: integració amb SAML2*
 - 4.5. *Requisits funcionals*
 - 4.6. *Disponibilitat de la solució*
 - 4.7. *Gestió de canvis*
 - 4.8. *Gestió de les incidències (manteniment correctiu)*
 - 4.9. *Canals de comunicació*
 - 4.10. *Desenvolupament de noves funcionalitats*
 - 4.11. *Horari del servei*
 - 4.12. *Equip de treball*
 - 4.13. *Suport funcional*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Transferència tecnològica i de coneixement
12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única a 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 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, si s'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 per als ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la DSTSC té implantat el programari OMEKA a la Unitat de Documentació i Arxiu Audiovisual per catalogar i gestionar el fons fotogràfic del Gabinet de Premsa i Comunicació.

OMEKA és un programari de codi obert que permet als usuaris crear i compartir col·leccions digitals en línia. És una plataforma personalitzable que ofereix una gran varietat de funcions per a la gestió de contingut digital. Aquesta plataforma es basa en estàndards internacionals per a la descripció d'objectes digitals, interoperabilitat, entre d'altres, i gaudeix d'una àmplia difusió a museus, institucions culturals, àmbit acadèmic i ens públics d'arreu.

OMEKA es troba alliberat sota una Llicència de programari lliure (GPLv3), de manera que la seva distribució, ús i modificació són lliures.

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 descriure les prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei d'administració, manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats sobre la plataforma OMEKA de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

- Administració i explotació de la plataforma per garantir la seva disponibilitat. Incloent:
 - La instal·lació de noves versions del producte de codi obert (siguin pedaços, versions menors o majors) a petició de la Diputació de Barcelona, i migrant a la nova versió (quan així sigui necessari) les adequacions o funcionalitats desenvolupades actives a la versió de codi que s'està actualitzant.
 - La gestió d'usuaris.
 - La configuració i parametrització de la plataforma per assegurar una major eficiència i capacitat de rendiment òptim.
- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències per minimitzar el seu nombre i resoldre les que es produeixin en el temps més breu possible, d'acord amb la clàusula 7 del PPT, relativa als Acords de Nivell de Servei (ANS).
- Desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions que puguin estar relacionades amb el sistema d'informació a mantenir, entès com un tot.

4. Descripció del servei

4.1. Plataforma tecnològica

Omeka es basa en una plataforma LAMP Web. Aquesta LAMP està instal·lada als servidors de la DSTSC i compta amb dos entorns: Productiu i Test.

Omeka es una plataforma multitenant. Per tant, dins una mateixa instal·lació es poden hostatjar fons multimèdia de diferents centres gestors, oferint en una única plataforma la gestió de diferents recursos amb total independència, però aprofitant els desenvolupaments propis de cada projecte.

No obstant, en cas de necessitat, es podrà optar per la instal·lació de diferents instàncies del producte. Per exemple, quan les necessitats d'un centre gestor siguin molt diferenciades o quan el volum del seu fons sigui molt alt, evitant així que la incorporació d'un nou fons pugui provocar disfuncions en altres fons preexistents.

4.2. Adaptacions específiques

Cada fons multimèdia tindrà adaptacions a mida per cobrir els seus requeriments específics, essent les més destacades:

- Adaptació de l'estructura de dades i metadades específica per a les característiques de cada fons i les necessitats de cada servei.
- Adaptacions al mòdul web de difusió als requeriments específics de cada centre gestor.

4.3. Volumetria

Actualment tenim un únic fons multimèdia. A data d'aprovació del present Plec presenta aquesta volumetria:

Nom del fons	Tipus de contingut	Número d'originals	Volum a disc(*)	Usuaris gestors	Usuaris difusió
Fons de Premsa i Comunicació	Imatges d'events i de recurs	123.533 imatges	3,7 Tb	5	93

El concepte de volum a disc inclou el volum d'arxius derivats dels originals (mitja resolució, baixa, miniatures, entre d'altres).

4.4. *Gestió d'usuaris: integració amb SAML2*

La instal·lació actual d'OMEKA està configurada per delegar l'autenticació dels gestors documentals al sistema de login corporatiu de la Diputació de Barcelona, integració que s'efectua a través de l'estàndard SAML2.

Per tant, les instàncies OMEKA i fons hauran de mantenir i preveure aquest mecanisme de login, via SAML2 o l'estàndard alternatiu que decideixi la DSTSC i manteniment d'aquesta integració es considera inclosa dins el manteniment correctiu. Les successives actualitzacions de versió d'OMEKA hauran de preveure aquesta integració com a part del procés d'actualització i adaptació de la versió.

Aquest accés restringit estarà present al mòdul d'administració i serà opcional, segons requeriments del servei, al mòdul web de difusió i consulta.

El contractista s'encarregarà de la creació, manteniment i gestió d'usuaris i administració dels seus permisos dins la pròpia plataforma OMEKA.

4.5. *Requisits funcionals*

La solució ha de permetre la gestió integral dels diferents aspectes vinculats amb el funcionament de les biblioteques sectorials de la Diputació de Barcelona.

A tal efecte, el contractista haurà d'assegurar el compliment dels següents objectius:

- Instal·lació i manteniment de la solució proposada.
- Manteniment de les webs de difusió de cada fons multimèdia.
- Presa dels requeriments dels centres gestors.
- Parametrització de cada fons multimèdia.
- Formació en l'ús de l'eina.
- Resolució de les consultes dels usuaris.
- Resolució de possibles incidències.
- Actualitzar les instàncies OMEKA a la darrera versió consolidada del producte quan la Diputació de Barcelona ho consideri oportú.
- Incorporar un nou fons multimèdia a una instància OMEKA. Aquesta Inclou la configuració de l'entorn d'administració per als propietaris del fons i la migració de tots elements vinculats al mateix:
 - Autors.
 - Metadades.
 - Documents en imatge i vídeo.
 - Usuaris.
- Adaptacions d'imatge dels mòduls de difusió web: Nous banners, canvis d'imatge corporativa, entre d'altres.
- Exportació total o parcial dels fons multimèdia a petició dels usuaris.

- 2 jornades anuals de formació, cadascuna amb una durada de 4 hores, presencial o remota (a criteri de la DSTSC i sense que la selecció del format impliqui un cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona), a fi de donar a conèixer les darreres novetats del producte i per resoldre dubtes als usuaris.

4.6. Disponibilitat de la solució

La infraestructura física de suport anirà a càrrec de la DSTSC, que s'encarregarà de garantir que els servidors i les comunicacions necessàries funcionin correctament, així com d'efectuar les còpies de seguretat corresponents, seguint la política corporativa en aquest àmbit.

Les actualitzacions i millores sobre el propi programari aniran a càrrec del contractista, que haurà de planificar aquestes actuacions, pal·liant, en la mesura del possible, els talls que provoquin la no disponibilitat de la solució.

Els treballs programats s'executaran en la finestra de temps que menys perjudici causi a l'usuari final de la solució i, en tots els casos, hauran de ser autoritzats per la DSTSC.

Les actuacions programades s'hauran de notificar a la DSTSC amb un mínim de 2 dies laborables d'antelació (cl. 4.11 del present plec) Aquest requisit de notificació no serà d'aplicació en aquelles actuacions que tinguin per objectiu resoldre una incidència de caràcter crític, per tant, quan es produeixi una pèrdua o s'observi el risc d'una pèrdua total de la disponibilitat de la solució.

4.7. Gestió de canvis

L'empresa contractista farà el suport tècnic necessari i la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

S'entén com a canvi el que s'esdevé per iniciativa tant de la DSTSC com de l'empresa contractista, en resposta a la gestió de problemes, incidències, canvis normatius, peticions no tipificades dels usuaris, evolució tecnològica o propostes de millora. Les propostes de canvi fetes per l'empresa contractista necessitaran el vistiplau explícit de la DSTSC. L'empresa contractista seguirà en tot moment la metodologia de gestió de canvis de la DSTSC, es farà càrrec de la documentació prèvia, segons els estàndards de la DSTSC, i de l'execució del canvi.

L'empresa s'haurà de fer càrrec de l'anàlisi previ, de l'elaboració de documentació ("document de canvi") i de l'execució dels canvis seguint estrictament el procés de gestió de canvis de la DSTSC.

En el procés de gestió de canvis de la DSTSC es fa un “document de canvi” que inclou la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de volta enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s’obtingui el resultat final esperat.

Els canvis inclosos al servei i, per tant, sense cost addicional, són aquells que estan previstos dins l’abast del servei d’aquest contracte.

Alguns dels canvis més comuns són els següents, tot i que n’hi poden haver d’altres:

- Canvis requerits en la configuració o en la funcionalitat del sistema d’informació, per requeriments legals o de negoci, objecte d’aquest contracte.
- Canvis derivats de l’actualització dels mòduls, els components, APIs d’integració i Web Services, o la versió del sistema d’informació objecte d’aquest contracte. Respecte als mecanismes per l’intercanvi d’informació i les APIs i Web Services, aquests han d’incloure les mesures de seguretat adients perquè la informació es comuniqui xifrada i no sigui accessible per a persones no autoritzades, així com garantir que una persona no autoritzada no pugui arribar a fer ús d’aquesta interfície o de qualsevol altre mecanisme o servei d’interconnexió que donés un accés no autoritzat.
- Altres canvis que requeriran de l’empresa contractista el suport tècnic necessari referent al sistema d’informació objecte d’aquest contracte al personal de Diputació de Barcelona per a poder realitzar-los correctament:
 - Canvis requerits en els entorns tecnològics (desenvolupament, test o integració, i producció).
 - Canvis derivats d’aplicacions de polítiques de seguretat o de modificació d’infraestructures de la Diputació.
 - Canvis planificats dels servidors: canvis al maquinari i al programari dels servidors per la millora de capacitat o rendiment dels sistemes, per evolució tecnològica, solució d’incidències i problemes, o derivats de canvis als sistemes centrals de la Diputació.

Els canvis no inclosos en el servei de manteniment correctiu i preventiu són aquells que, pel seu abast o naturalesa, requereixen un tractament especial; és el cas de l’activació de nous mòduls o components addicionals, noves funcionalitats o interfícies que no formen part del sistema d’informació objecte d’aquest contracte.

4.8. Gestió de les incidències (manteniment correctiu)

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

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

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

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

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de qualitat/test, preparar la instal·lació a explotació, documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

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

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

En relació al protocol de tractament de les incidències:

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

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

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

Davant els incidents de seguretat, 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 la obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

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

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

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

4.9. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza Redmine com a eina de seguiment de les peticions. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit a Redmine.

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 dins l'horari de servei establert i utilitzant el català com a llengua preferent. Posteriorment la petició s'anotarà també a Redmine.

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

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

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

4.10. Desenvolupament de noves funcionalitats

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

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

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

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC.

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

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

1. Realització de l'informe de valoració:
 - La DSTSC obre una petició de desenvolupament a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris, podent aportar condicionants tècnics,

organitzatius i consideracions en compliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades de caràcter personal i en la seguretat de la informació.

- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
 - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
 - Proposta de calendari de les diferents fases d'implementació, que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida, des de l'inici del desenvolupament fins la formació als usuaris passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Desenvolupament:

La documentació a lliurar per qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:

- Un nou Manual Tècnic, o bé una actualització de l'existent si és el cas, amb descripció de:
 - Model de dades.
 - Processos/classes que s'actualitzen.
 - Pantalles modificades.
 - Comentaris al codi modificat.
- Un Manual d'Usuari, o bé una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

L'empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn de qualitat/test. Seguint les directrius de l'article 25.1 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD Reglament UE 2016/679) el principis de protecció de dades hauran de ser contemplats per defecte des del disseny tècnic. En aquest sentit es pot consultar les guies de l'AEPD i l'APDCAT en aquest àmbit.

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

Una vegada el desenvolupament estigui validat i tancat per la DSTSC es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura a emetre, amb l'import resultant de multiplicar el preu

hora ofert per la part variable pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

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

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments o noves activacions no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat als nous desenvolupaments es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.
- En el cas que l'empresa hagi ofert amb la seva oferta una bossa d'hores gratuïtes per a nous desenvolupaments, primer s'utilitzaran les hores gratuïtes i un cop esgotades es facturaran d'acord amb el preu ofert en el termes previstos a la clàusula 2.4 del PCAP.

4.11. Horari del servei

El terme festiu emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català, exceptuant les festes locals que aplicaran les 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 9:00 h a 17:00 h de dilluns a divendres no festius.

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

4.12. Equip de treball

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

- Responsable del contracte.
- 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 Diputació de Barcelona, la DSTSC designarà una persona que realitzarà les 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 addients i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

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

Tècnics

Els tècnics adscrits al contracte (mínim 1) hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran les tasques següents:

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

4.13. Suport funcional

Per tal d'assegurar el correcte funcionament de la solució proposada i ajudar als diferents tipus d'usuaris aprofitar al màxim totes les funcionalitats incorporades, el contractista oferirà, dins de l'horari establert, suport telefònic o per correu electrònic als usuaris corporatius dels centres documentals, un servei destinat a donar suport a qualsevol consulta o dubte de funcionament de l'aplicació.

5. Seguiment del contracte

A petició de la DSTSC, el contractista farà un informe en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Adaptacions, adequacions personalitzacions finalitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Adaptacions, adequacions personalitzacions finalitzades en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
- Desenvolupaments finalitzats, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.
- Desenvolupaments en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.
- Peticions de noves funcionalitats tancades. Amb: Codi, Descripció, Data de petició, Data de lliurament valoració, Hores de tècnic(s) i Cost valoració, Data de

- validació, Compliment ANS valoració, Dates planificades, Dates reals i el compliment de la planificació.
- Peticions de noves funcionalitats obertes. Amb: Codi, Descripció, Data petició, Data lliurament valoració, Hores de tècnic(s) i Cost valoració, Data validació, Compliment ANS valoració, Dates planificades, Dates reals.
- Informar de qualsevol incident, actuació o decisió que afecti a la protecció de dades personals.

Resum dades monitoratge:

- Dades de la Gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, entre d'altres.
- Gràfiques d'evolució.
- Propostes d'evolució de la plataforma.

Dades gestió:

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

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

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

6. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase, la contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa de la solució: Traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats, formació als usuaris, gestió d'usuari, concreció de protocols d'actuació, entre d'altres.

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

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa complir els ANS establerts a partir del transcurs d'un mes natural de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest moment s'aplicaran les penalitats establertes.

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

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

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els ANS expressats en temps de resposta / de resolució d'incidències hauran de ser com a mínim:

Pel que fa al desenvolupament de noves funcionalitats:

- Pel temps de preparació de l'informe s'estableix un ANS de 10 dies laborables entre la comunicació de la petició al contractista, pel canal previst, fins que es presenta l'informe de valoració. No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de reunions, dades o concreció de requeriments per part de la Diputació de Barcelona.

Pel que fa a la gestió de les incidències:

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

- 1) Crítica. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.
 - Temps de resposta: Immediata en l'horari de servei.
 - Temps de resolució: 4 hores en l'horari del servei.
- 2) Urgent. Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.
 - Temps de resposta: Immediata en horari del servei.
 - Temps de resolució: 1 dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius).
- 3) Important. Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.
 - Temps de resolució: 5 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius).
- 4) Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.
 - Temps de resolució: 10 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius).

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una

relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

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

Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix assignant-hi 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.

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

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

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

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

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

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

8. Penalitats

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

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

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu de la part fixa del contracte, IVA exclòs.

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

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment al 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 al contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

En cas d'incompliment del servei s'aplicaran les penalitats següents:

a) En relació a les categories d'incidències:

- Crítiques: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada hora laborable completa de retard en la resolució d'incidències.

- Urgents - Importants - Estàndards: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complert de retard en la resolució de les incidències.
- b) En relació al lliurament dels informes de valoració de desenvolupament de noves funcionalitats:
- 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada dia laborable complert de retard en el lliurament dels informes.
- c) En relació al lliurament de les noves funcionalitats desenvolupades:
- 1% de l'import corresponent a cada nou desenvolupament, per cada dia laborable complert de retard en el lliurament dels desenvolupaments de noves funcionalitats respecte el calendari previst en els informes de proposta.

9. Devolució del servei

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

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

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

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

- Els contractes de serveis amb tercers que pogués 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 del servei no podran superar el termini màxim de dues setmanes.

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

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

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

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

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

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

10. Transició del servei

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball

per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació adequada del servei.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada ha lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

11. Transferència tecnològica i de coneixement

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal tècnic designat per la DSTSC per a fer la gestió de les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

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

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

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

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

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:

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0013486
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei d'administració, manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats sobre la plataforma OMEKA de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	22/08/2024 12:42

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
7d66906ee398acc08495	https://seuelectronica.diba.cat	

