

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
MANTENIMENT CORRECTIU I DESENVOLUPAMENT DE NOVES
FUNCIONALITATS DEL GESTOR DE CONTINGUTS PER A WEBS MUNICIPALS
DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2024/0009976

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Especificacions sobre l'entorn tecnològic
 - 4.2. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)
 - 4.3. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.4. Horari del servei
 - 4.5. Equip de treball
 - 4.6. Canals de comunicació
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 7.1. Manteniment Correctiu (gestió d'incidències)
 - 7.2. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 7.3. Posada en marxa del servei
 - 7.4. Devolució del servei
 - 7.5. Informe mensual de seguiment del contracte
8. Penalitats
 - 8.1. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)
 - 8.2. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 8.3. Posada en marxa del servei
 - 8.4. Devolució del servei
 - 8.5. Informe mensual de seguiment del contracte
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 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, 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 per als ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la Diputació de Barcelona ofereix als ajuntaments de la província de Barcelona de menys de 50.000 habitants així com a

altres administracions locals de l'àmbit de la província de Barcelona (Consells comarcals, Mancomunitats, Entitats municipals Descentralitzades i Consorcis) la possibilitat d'implementar la seva web municipal, integrada amb la Seu Electrònica i el Portal de Transparència.

El model de prestació d'aquest servei es realitza mitjançant un Gestor de Continguts de Web Municipals propi (en endavant GCWM), allotjat en els servidors de la Diputació de Barcelona.

Aquest Gestor de Continguts s'ha anat construint atenent a les especials característiques i requisits legals que en tot moment han de complir les webs d'aquestes administracions locals, esdevenint un gestor de continguts vertical, especialitzat i amb mòduls específicament dissenyats tenint presents aquests condicionants.

A títol de volumetria, a principis de l'any 2024 i a partir de la utilització d'aquest GCWM s'està prestant el servei a 243 entitats locals, de les quals 223 són ajuntaments.

El GCWM està en constant evolució, atenent a les constants modificacions legislatives que afecten les webs municipals, i a les contínues millores funcionals que s'estan incorporant, fruit de les peticions dels ens usuaris i a la necessària i continua evolució tecnològica i comunicativa a la qual estan subjectes aquests tipus d'eines.

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 definir les especificacions tècniques que hauran de regir la contractació del manteniment correctiu i el desenvolupament de noves funcionalitats del Gestor de Continguts per a webs municipals (GCWM) de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou el següent:

- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències per minimitzar el seu nombre i resoldre-les en el mínim de temps possible, les que es produeixin.
- Desenvolupament de noves funcionalitats i aplicacions que puguin estar relacionades amb la solució de gestió a mantenir, entesa com un tot.

L'empresa contractista haurà d'implantar a les plataformes hardware de la Diputació de Barcelona els processos necessaris per al compliment de la prestació. D'altra banda, resta exclòs expressament de l'abast del contracte qualsevol altre obligació en relació al manteniment, adequació, administració de la plataforma hardware sobre la qual està desplegada el gestor de continguts web, que serà competència exclusiva de la DSTSC de la Diputació de Barcelona.

4. Descripció del servei

El GCWM està dirigit específicament a la creació de webs municipals, per tant, disposa d'una sèrie de mòduls dissenyats específicament per a aquest tipus de continguts.

La característica principal és que són mòduls estructurats, és a dir, amb una sèrie de camps predeterminats. Concretament, disposa de dos tipus de mòduls: específics i genèrics.

Específics:

- Destacats. Gestió dels continguts que han d'aparèixer dins l'apartat de destacats de la home de la web.
- Avisos. Apartat d'avisos oficials generats per l'ens sobre determinades incidències o esdeveniments que calgui publicar de forma destacada a la web.
- Notícies. Notícies publicades a la web.
- Agenda. Relació d'esdeveniments d'agenda.
- Serveis. Publicació dels serveis que ofereix l'ens als ciutadans.
- Tràmits. Publicació dels tràmits que es poden realitzar a l'ens, amb integració, si és el cas, amb portals de tramitació com l'e-tram de l'AOC.
- Catàleg de Serveis. Publicació del catàleg de serveis que l'ens ofereix als ciutadans.
- Actuacions. Publicació dels plans d'actuació que es realitzen durant el Mandat municipal.
- Directoris. Manteniment dels elements de directori (equipaments, associacions, entitats, establiments, entre d'altres) del web de l'ens municipal, bàsicament és

tot aquell contingut que disposi d'una adreça física, d'una de virtual (correu electrònic i web) o de totes dues i que s'organitzen i es publiquen per categories.

- Consistori. Relació dels regidors que formen part del Consistori.
- Regidories. Descripció de l'organització de l'ens per regidories o àmbits temàtics.
- Grups Municipals. Descripció dels diferents grups municipals de l'ens i de qui els compona.
- Documentació. Enllaços a la documentació oficial de l'ens (decrets, normatives, ordenances, entre d'altres).
- Publicacions. Relació de les publicacions generades per un l'ens.
- Butlletí electrònic. Mòdul de gestió d'un butlletí electrònic de l'ens.
- Agenda política i Grups d'Interès. Mòdul destinat a publicar les reunions, actes, entre d'altres, dels electes municipals segons el que demana la Llei de Transparència.
- Cita prèvia. Mòdul destinat a sol·licitar les cites prèvies tant a l'OAC com a qualsevol persona o oficina d'atenció de l'ajuntament.
- Reserva de sales. Mòdul destinat a reservar espais municipals.

Genèrics:

- Continguts lliures. Continguts maquetats en html de forma lliure i sense estructura preestablerta.
- Arbre de menú. Generació i manteniment de l'arbre de continguts de la web i de la relació amb els diferents mòduls i continguts que la componen.
- Formularis. Mòdul que ens permet generar formularis html de forma senzilla, però complint amb els requisits derivats de la protecció de dades de caràcter personal.
- Gestió de fitxers. Gestió de les imatges i fitxers de text (txt, pdfs, entre d'altres) que s'utilitzen dins els apartats de la web.

Altres característiques rellevants:

A part d'aquesta estructura de mòduls (específics i genèrics), el GWCM incorpora altres característiques rellevants, del tipus:

- Url's amigables. Permet assignar a una plana de continguts una url amigable fàcilment entenedora per als usuaris del web.
- Plantilles. Permet generar plantilles de visualització mitjançant les quals mostrar els continguts de diferents formes.
- Visualització per widgets.

- Relacions entre continguts. Permet relacionar continguts diferents entre sí, de manera que en visualitzar un ens permeti accedir de forma fàcil a un altre amb el que aquell guarda relació.
- Encriptació de planes. Mitjançant el protocol HTTPS.
- Documents relacionats. Permet associar a un contingut concret un conjunt de documents, imatges, vídeos, entre d'altres.
- Integració amb serveis externs: googlemaps, youtube, vimeo, meteocat, rss, passarel·la de pagaments (REDSYS), entre d'altres.
- Integració amb Google Analytics.
- Publicació de continguts amb el protocol rss (agenda, notícies, entre d'altres).
- Integració amb xarxes socials.
- Gestió del SEO.
- Integració amb l'AOC i les seves eines: e-tram, e-tauler, perfil del contractant, entre d'altres.
- Importador de continguts.
- Gestió de permisos i usuaris.
- Còpies de seguretat.
- Logs d'error que permetin revisar l'estat de funcionament del web i les errades més freqüents.
- Sincronització amb continguts externs (grups interès).
- Definició camps definits per l'usuari.
- Registre d'activitat.
- Notificacions de sistema.
- Enviament incidències.
- Api de consulta.
- Accions i events per automatització.

4.1. Especificacions sobre l'entorn tecnològic

La infraestructura TIC relacionada amb les tecnologies mencionades a continuació està ubicada a les dependències de la Diputació de Barcelona i és gestionada per la DSTSC. Les actuacions professionals de programació informàtica s'hauran de referenciar preferentment a les especificacions de les tecnologies següents:

- Arquitectura d'aplicacions Web. Les aplicacions que generin contingut web s'han d'ajustar a:
 - El codi HTML ha de validar la seva estructura segons els criteris de la W3C: <http://validator.w3.org>
 - El disseny responsiu haurà d'adaptar-se als estàndards Bootstrap o equivalents vigents en el moment de la formalització del contracte. S'admetrà que Pantalla gran i PC s'implementin com un únic salt:

- Pantalla gran: >1200px (layout fix 1170px).
- PC: >992px (maquetació per defecte - layout fix 970px).
- Tauleta: >768px (layout fix 750px).
- Mòbil horitzontals / vertical: <768px (layout fluid).
- Es requereix compatibilitat amb els següents navegadors:
 - IE8 o superior (tant amb manera compatibilitat activat com desactivat).
 - Chrome 49 o superiors.
 - Firefox 3.6 o superiors.
 - Safari 8 o superiors.
 - Edge 13 o superiors.
- Es treballarà amb el joc de caràcters UTF-8.
- Repositori de versions. En els desenvolupaments corporatius s'utilitzen els sistemes de control de versions Git.
- Gestió de projectes de desenvolupament de programari amb Redmine.

Aquestes tecnologies constitueixen el context tecnològic en què s'hauran de desenvolupar les actuacions sobre els sistemes objecte d'aquest contracte, seguint les directrius i normativa de la DSTSC.

No es podran utilitzar components de tercers ni llibreries de tercers sense l'autorització de la DSTSC, i en cas afirmatiu, el cost i contractació dels mateixos seran a càrrec del contractista.

Finalment, per poder desenvolupar, testejar i finalment lliurar el software desenvolupat s'estableixen diversos entorns.

Per lliurar una nova funcionalitat i/o corregir un error, aquesta ha de passar per tots els entorns en ordre i validar el seu funcionament. Cada entorn permet testejar diferents aspectes del software sobre plataformes que ofereixen més integració amb altres sistemes o apropar-se en quant a plataforma i potència a l'entorn de producció final.

Els entorns contemplats són els següents:

- Local: Entorn local del desenvolupador. Ha de tenir la mateixa arquitectura, components i versions de software disponibles als altres entorns.
- PRE: Entorn de Preproducció o test. Es un clon de l'entorn final de producció (*multinode*). La seva utilitat es provar el desenvolupament en un entorn idèntic al productiu, i on els usuaris de la Diputació poden testear-lo.
- PRO: Entorn de Producció. És l'entorn real on es desplega el software testejat als altres entorns

Els entorns de PRE i PRO són proporcionats i administrats per la Diputació de Barcelona. Cada entorn a la Diputació disposa de un servidor d'aplicacions i una base de dades.

Els desenvolupaments s'hauran de basar en les tecnologies i versions en ús a la Diputació de Barcelona, a data d'aprovació del present expedients, els següents.

Preproducció:	Producció:
RHEL 8.0	RHEL 8.0
Apache 2.4	Apache 2.4
MariaDB 10.3	MariaDB 10.3
phpmyadmin 5.2	phpmyadmin 5.2
php 8.2	php 8.2
memcached 1.6	memcached 1.6

Entorn GIT: GIT versió 1.8.3 i Redmine versió 5.1.

La plataforma inclou els següents elements:

- Servidor PHP (Hypertext Preprocessor") superior a 8.2.
- Servidor Apache.
- Sistema de gestió de bases de dades MariaDB.
- Sistema de control de versions GIT.
- Eina de gestió de projectes Redmine.

Les versions són les actuals sense perjudici que, per una migració o canvi de plataforma, algun dels seus components, o tots, modifiquin les seves versions que també estaran incloses dins del servei i a les quals s'haurà d'adaptar el contractista durant tot el cicle de vida del servei.

4.2. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible (sense perjudici dels terminis màxims que s'indiquen a la cl. 7.1 del present plec), 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 i aquelles altres actuacions, de caire adaptatiu, que siguin necessàries per tal de preveure l'aparició d'incidències i que no requereixin del lliurament d'una anàlisi funcional prèvia.

Les incidències detectades per la DSTSC 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: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de preproducció, preparar la instal·lació en 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.

Dins del manteniment correctiu s'inclouen aquelles actuacions de caràcter recurrent per procedir a l'actualització de l'aplicació a les versions de PHP, com la dels mòduls, llibreries i altres programaris necessaris per al bon funcionament de l'aplicació.

Les actualitzacions de l'aplicació a les noves versions de PHP es farà segons el full de ruta de versions de PHP recollit a la plana <https://www.php.net/supported-versions.php>, tenint en compte que la versió del PHP a la que estigui actualitzat el software ha de ser, en cada moment, la que estigui en situació "Active support" en l'esmentada plana. Per exemple, per a la data 1/1/2025 l'aplicació hauria d'estar actualitzada a la versió 8.2 o 8.3, que són les que estan en situació "Active support" en aquella data.

Pel que fa a les llibreries i mòduls es farà una revisió i actualització dels mateixos un parell de cops a l'any (caldrà acordar les dates d'aquestes actualitzacions) i sempre que es detecti i anunciï alguna vulnerabilitat en qualsevol dels mòduls o llibreries.

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).
- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de preproducció amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
 - La documentació de les incidències haurà de constar, com a mínim, de:
 - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació).
 - Les modificacions que calgui incloure a la documentació tècnica.
 - El pla de proves realitzat que verifica la resolució de la incidència.
 - Una incidència estarà resolta si està plenament validada, 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.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

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

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

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

Davant els incidents de seguretat, 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 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 rebí 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.

A títol merament informatiu, el nombre d'incidències que ha tingut aquests sistemes durant els últims dotze mesos (any 2023) ha estat un total de 90, distribuïdes per categoria de la següent manera:

- 0 Crítiques.
- 6 Urgents.
- 10 Importants.
- 74 Estàndards.

En cap cas aquest indicador no limita el nombre d'incidències objecte d'aquest contracte.

4.3. 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 la definició dels 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 requisits 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 a 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:
 - a) Model de dades.
 - b) Processos/classes que s'actualitzen.
 - c) Pantalles modificades.
 - d) 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 dels perfils utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

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

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments 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.

La necessitat de realitzar noves funcionalitats serà definida per part de la DSTSC que acordarà amb l'empresa contractista les tasques a realitzar, depenent de les necessitats del servei i de les contingències que puguin aparèixer.

En qualsevol cas el contractista ha de saber que la DSTSC no estarà obligada a consumir aquestes hores si no ho considera necessari.

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 seran aplicables 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 14:00 h i de 15:30 h a 18:30 h de dilluns a dijous no festius.

- De 8:30 h a 14:30 h divendres no festius a la ciutat de Barcelona i durant l'horari d'estiu aplicable a la Diputació de Barcelona.

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

4.5. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que el 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 al seu personal, a fi que en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

Responsable del contracte

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

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

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 4% 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 qui coordinarà els tècnics del contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà, les funcions següents:

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

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 30% 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 d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona.

Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim 2 tècnics amb el perfil i dedicació que s'indica a continuació, sempre en relació a la seva

jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

- Un tècnic perfil desenvolupador amb un nivell de dedicació del 61%.
- Un tècnic perfil dissenyador amb un nivell de dedicació del 25%,

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

Els tècnics assumiran les tasques següents:

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

Regles especials en relació al personal del contractista

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

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

- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 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.

4.6. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions una instància de Redmine preparada a tal efecte. Els escalats de les peticions de resolució d'incidències o de desenvolupament de noves funcionalitats es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista, que rebrà, a més, un correu electrònic d'avís.

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància i utilitzant el català com a llengua preferent. Posteriorment la petició s'annotarà també en el Redmine i s'assignarà per correu electrònic a l'empresa contractista.

La DSTSC proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades.

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

5. Seguiment del contracte

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

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 tancament i compliment ANS.
- Incidències pendents. Amb: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Peticions de noves funcionalitats tancades. Amb: codi, descripció, data de petició, data de lliurament valoració, hores programador i cost valoració, data de validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals i compliment planificació.
- Peticions de noves funcionalitats obertes. Amb: codi, descripció, data petició, data lliurament valoració, hores programador i cost valoració, data validació, compliment ANS valoració, dates planificades, dates reals.
- 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.
- Informar de qualsevol incident, actuació o decisió que afecti a la protecció de dades personals.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.

Gràfiques:

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

Indicadors:

- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució.
- Percentatge de compliment d'ANS en la valoració de les noves funcionalitats. Total mensual i evolució.

- Desviació mitjana entre la data planificada de lliurament de les noves funcionalitats i la data real de lliurament. Total mensual i evolució.

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 per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. Aquesta reunió es farà abans del desè dia laborable de cada mes i hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del contracte i el Referent Tècnic. En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual, el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

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

6. 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, el 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.

Durant la primera reunió de treball, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista l'execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa del sistema d'informació.

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

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en 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 del contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

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

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu 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.

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

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

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

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

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

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

7.1. Manteniment Correctiu (gestió d'incidències)

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

- **Incident Crític.** Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.
Temps de resposta: Immediata.
Temps de resolució: En màxim 4 hores.
- **Incident Urgent.** Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.
Temps de resposta: Immediata.
Temps de resolució: En màxim 1 dia natural.
- **Incident Important.** Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.
Temps de resposta: En màxim 4 hores.
Temps de resolució: En màxim 7 dies naturals.
- **Incident Estàndard.** Incidències que no aturen l'operativa diària.
Temps de resposta: En màxim 8 hores.
Temps de resolució: En màxim 15 dies naturals.

7.2. Desenvolupament de noves funcionalitats

Informe de valoració

Es fixa un Acord de Nivell de Servei de màxim 10 dies laborables entre la comunicació de la petició al contractista, pel canal previst (Redmine), 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.

Realització dels desenvolupaments

- L'Acord de Nivell de Servei ve fixat pel calendari presentat, essent la data de referència la data de lliurament dels desenvolupaments realitzats per a la seva validació per part de l'empresa contractista.

7.3. Posada en marxa del servei

A continuació s'especifiquen els nivells de servei a assolir pel contractista i les corresponents penalitats:

- El Pla de posada en marxa s'haurà de presentar en el termini màxim de 10 dies des de l'inici del contracte i s'haurà d'executar, en la seva totalitat.

7.4. Devolució del servei

A continuació s'especifiquen els nivells de servei a assolir pel contractista i les corresponents penalitats:

- Presentació del Pla, com a mínim, un mes abans de la finalització del contracte.

7.5. Informe mensual de seguiment del contracte

A continuació s'especifiquen els nivells de servei a assolir pel contractista i les corresponents penalitats:

- L'informe estarà en disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes.

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

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

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

8.1. Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

A continuació s'especifiquen les penalitats associades a cada nivell de servei a assolir pel contractista:

Categoria de la incidència	Penalitat
Crític. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.	50€ per cada hora de demora en la resolució de l'incident
Urgent. Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica.	100€ per cada dia de demora en la resolució de l'incident
Important. Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat	50€ per cada dia de demora en la resolució de l'incident
Standard. Incidències que no aturen l'operativa diària.	30€ per cada dia de demora en la resolució de l'incident

8.2. Desenvolupament de noves funcionalitats

- **Informe de valoració:** Es fixa una penalitat de 50€ per cada dia de demora en el lliurament de l'informe de valoració.
- **Realització dels desenvolupaments:** Es fixa una penalitat de 50€ per cada dia de demora segons el calendari aprovat.

8.3. Posada en marxa del servei

- **Indicadors pel Pla de posada en marxa:** 100€ per cada dia de demora en la posada en marxa del servei.

8.4. Devolució del servei

- **Presentació del Pla un mes abans de la finalització del contracte:** 100€ per cada dia de demora sobre la data màxima prevista.

8.5. Informe mensual de seguiment del contracte

- 50€ per cada dia de demora sobre la data màxima prevista de lliurament de l'informe.

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 pugués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució 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 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.

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

En aquesta fase s'executaran les tasques necessàries per minimitzar l'impacte que pot suposar el retorn del servei a la DSTSC al finalitzar el contracte. L'empresa contractista estarà obligada a facilitar la captura del coneixement i tota la documentació a la DSTSC o en qui delegui.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la DSTSC tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització:

- Les dades i la documentació del servei que permetin a la DSTSC transferir el servei a un altre proveïdor.
- Així mateix s'haurà d'incloure la documentació de gestió de qualitat realitzada durant tot el servei

Durant el període de la devolució del servei, el contractista ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en el servei.

Així mateix un cop finalitzada aquesta fase el contractista haurà d'haver eliminat qualsevol document, còpia o fitxer temporal que hagi pogut utilitzar durant l'execució del contracte i que contingui dades de caràcter personal.

La fase de devolució del servei començarà un mes abans de la finalització del contracte i acabarà amb la data de finalització del contracte.

En el moment de la devolució del servei, el contractista proporcionarà la següent informació, relativa a l'estat de situació dels treballs pendents en el moment de la devolució del servei:

- Llistat dels desenvolupaments correctius pendents de realitzar i estat de situació dels mateixos.
- Llistat dels desenvolupaments evolutius pendents de realitzar i estat de situació dels mateixos. Això inclou tota la documentació tècnica prèvia al desenvolupament: valoració, manual tècnic, model de dades,...

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:

L'empresa només quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte i proposant les corresponents millores en la prestació del servei, en el seu cas.

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 coordinació 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 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 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.

La DSTSC proveirà per a cada tècnic d'un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Serà responsabilitat

de cada tècnic el mantenir operatiu aquest codi d'usuari, i en particular l'actualització periòdica del password d'autenticació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

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

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0009976
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats del gestor de continguts per a webs municipals de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	20/09/2024 08:29

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
da81179bc3eac07dac30	https://seuelectronica.diba.cat	

