

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE TERMINALS D'ÚS PÚBLIC DE LES BIBLIOTEQUES DE LA XARXA DE
BIBLIOTEQUES DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

(Exp. 2024/0021963)

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció general del servei
5. Descripció del servei Internet i+
6. Descripció del servei OPAC
7. Evolució del servei
8. Seguiment del servei
9. Posada en marxa
10. Acords de Nivell de Servei (ANS)
11. Penalitats
12. Devolució del servei
13. Transició del servei
14. Transferència tecnològica i/o de coneixement
15. Accés remot per la prestació dels serveis contractats
16. Prova de concepte

1. Antecedents

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

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la Gerència de Serveis de Biblioteques de la Diputació de Barcelona assessora i dona suport als ajuntaments, en la creació i desenvolupament dels serveis bibliotecaris, i lidera la Xarxa de Biblioteques

Municipals de la província de Barcelona per tal que es pugui garantir l'equilibri territorial, la qualitat del servei en matèria bibliotecària i l'accés igualitari de tota la ciutadania a la informació, el coneixement i la cultura.

La Gerència de Serveis de Biblioteques promou el subministrament i manteniment de l'equipament informàtic de la Xarxa de Biblioteques Municipals i de la infraestructura necessària per al seu correcte funcionament. Una de les activitats principals és facilitar l'accés a Internet i a eines d'ofimàtica per part dels usuaris de les biblioteques. Aquesta activitat es realitza amb el servei de terminals d'ús públic de les biblioteques objecte de licitació en aquesta contractació.

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 establir les condicions tècniques que regulin el procediment obert per a la contractació del servei de terminals d'ús públic de les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El servei de terminals d'ús públic de les biblioteques inclou tots els elements necessaris per garantir la disponibilitat i usabilitat dels terminals, ubicats en les biblioteques de la Diputació de Barcelona, destinats a que un usuari de les biblioteques tingui accés a Internet, a eines d'ofimàtica i accés al portal del catàleg i altres recursos de les biblioteques.

El servei es prestarà en dos grups de terminals amb diferent funcionalitat:

- Servei de terminals d'ús públic que permeten a un usuari connectar-se a Internet i utilitzar eines d'ofimàtica i altres eines instal·lades en el sistema operatiu, també anomenat **servei d'Internet i+**. Aquests terminals només poden ser utilitzats per usuaris identificats amb el carnet de les biblioteques i estan subjectes a les normes de reserva i ús establertes per la Diputació de Barcelona i podran executar el programari instal·lat en el terminal.
- Servei de terminals d'ús públic per a la consulta del catàleg de la Xarxa de Biblioteques, també anomenat **servei OPAC**, *Online Public Acces Catalog*. Aquests terminals són d'accés de consulta i no requereixen que l'usuari s'identifiqui en el terminal com a usuari del servei de biblioteques. Són terminals de lliure accés i no cal reserva prèvia. L'usuari podrà accedir a un conjunt de pàgines d'Internet i a algunes utilitats relacionades amb el servei.

El **servei Internet i+** inclou l'autenticació de l'usuari mitjançant l'ús d'un *webservice* facilitat per la Diputació de Barcelona. També inclou l'autorització de l'ús del terminal segons les regles de reserves d'ús establertes en la clàusula 5 d'aquest plec.

Els terminals han d'estar bloquejats i el seu ús estarà limitat al programari i als continguts d'Internet establerts en aquest plec. El servei inclou l'actualització de seguretat i millores del sistema operatiu i del programari de tercers instal·lat en els terminals d'ús.

Els usuaris del servei disposaran d'un programari per gestionar les reserves d'ús, recarregar el moneder d'impressions i consultar el nombre de pàgines impreses. El servei ha d'incloure eina de configuració i gestió del servei amb un perfil per al gestor d'una biblioteca i una altra com a administrador del servei. Aquest programari ha de permetre gestionar l'inventari de terminals del servei, gestionar reserves, obtenir estadístiques del seu ús, obtenir informes sobre el programari utilitzat i sobre els accessos a pàgines d'Internet segons les condicions establertes en la clàusula 5 i 6 d'aquest plec.

Dins de l'abast del contracte s'inclouen les següents activitats, que es concreten en els apartats següents.

3.1 Adaptació del servei

Són totes les configuracions del servei per adaptar el servei proveït pel contractista a les funcionalitats descrites a les clàusules 4, 5 i 6 d'aquest plec.

3.2 Desplegament del servei

L'empresa contractista realitzarà les transformacions tecnològiques necessàries en la infraestructura actual per tal de garantir la prestació del servei. Les condicions d'aquesta activitat estan descrites a la clàusula 9.1 i 9.2.

3.3 Prestació del servei

S'inclouran totes les actuacions requerides en la gestió i manteniment del servei per tal de garantir el bon funcionament, així com les fases de devolució i transició del servei, descrites a les clàusules 12 i 13 respectivament, si es preveu que a partir de la finalització del contracte, el servei serà prestat per un altre contractista. El seguiment de la prestació del servei es regula a la clàusula 8.

3.4 Evolució del servei

El contracte inclou un conjunt d'hores de treballs per a les eventuais adaptacions del servei degudes a canvis evolutius amb l'objecte de millorar el servei. Les condicions d'execució es descriuen a la clàusula 7.

4. Descripció general del servei

El servei de terminals d'ús públic que es posa a disposició dels usuaris la Xarxa de Biblioteques Municipals està basat en una infraestructura ja existent, que facilita la Diputació de Barcelona, formada per:

- a) 3.150 terminals d'ús públic aproximadament, composts per un ordinador personal amb sistema operatiu Windows 10 amb llicència d'ús vigent. L'ordinador té instal·lat, amb llicència d'ús vigent, el programari que es posa a disposició de l'usuari. D'aquests 3.150 terminals, aproximadament 2.300 corresponen al servei d'Internet i+ i 850 al servei OPAC. La DSTSC podrà requerir l'actualització del sistema operatiu a la versió Windows 11, i aquesta actualització s'haurà de realitzar en un termini màxim de 6 mesos.
- b) 250 dispositius de pagament amb monedes, aproximadament, connectats a un terminal d'ús públic. El dispositiu es connecta a un terminal d'ús públic pel port USB amb protocol *ccTalk*.
- c) Impressores incloses en el servei d'impressió de la Xarxa de Biblioteques. S'inclouen els dispositius de pagament amb monedes per adquirir crèdit per imprimir documents.
- d) Infraestructura de xarxa de comunicacions i línies de comunicacions necessàries per facilitar l'accés a Internet i accés als CPD i la xarxa central de Diputació de Barcelona, on resideixen els servidors d'impressió i el webservice.

No forma part d'aquest contracte el subministrament, substitució o reparació dels ordinadors, impressores, infraestructura de xarxa de comunicacions i línies de comunicacions, ni les llicències del sistema operatiu ni del programari a disposició dels usuaris instal·lat en l'ordinador. El contractista sí que haurà d'incloure les llicències d'ús de qualsevol altre programari o component necessari per a garantir l'execució de la prestació del servei amb els requeriments descrits en aquest plec.

4.1 Condicions generals del servei

Les condicions generals del servei de terminals d'ús públic són:

- a) El servei ha de ser escalable, ha de permetre incrementar i disminuir el nombre de terminals d'ús públic on es prestarà el servei, sense que hi hagi aturada ni degradació del servei.
- b) El contractista aportarà els recursos tecnològics necessaris per a la prestació del servei, excepte els recursos de la infraestructura facilitada per la Diputació de Barcelona descrits anteriorment. En particular, si s'han d'aportar entre d'altres: servidors i bases de dades externs, programari addicional de tercers amb les seves llicències d'ús, tant de servidors com del propi terminal, i si s'escau, programari desenvolupat propietat del contractista. Per tant, tot el llicenciament del programari base i d'aplicació necessari per a la infraestructura central ha d'estar inclòs al servei, exceptuant el que s'ha exclòs expressament. Si el

- contractista aporta servidors i bases de dades externs, aquests han d'estar ubicats dins del territori de la Unió Europea.
- c) El servei inclou el subministrament i substitució dels dispositius de pagament amb monedes, segons les condicions establertes en la clàusula 4.4.
 - d) El servei inclou la distribució de programari als terminals d'ús públic per a l'actualització de noves funcionalitats ("*Features updates*") i per a l'actualització de seguretat i millores ("*Quality updates*") del sistema operatiu, actualment Windows 10. També s'inclou la distribució del programari de base i del programari controlador de dispositius externs (*drivers*), com entre d'altres, dispositius de captura de signatura manual o de signatura electrònica.
 - e) Forma part del servei, les tasques d'administració dels recursos tecnològics aportats pel contractista. S'han de desenvolupar diverses tasques, entre d'altres: còpies de seguretat, actualitzacions del sistema operatiu de servidors i de les bases de dades, eines de filtratge i seguretat de les comunicacions.
 - f) S'haurà de garantir la seguretat de les comunicacions amb xifrat de les dades entre els terminals d'ús públic i el recursos tecnològics del servei facilitats pel contractista.
 - g) El servei haurà d'aplicar restriccions de navegació a dominis d'Internet (llistes negres) i ports de connexió. Les restriccions hauran de ser configurables, modificables i ampliades amb el temps.
 - h) La impressió des del servei es farà a través d'un sistema de gestió de cues d'impressió, extern al servei i facilitat per la Diputació de Barcelona.
 - i) L'usuari ha de poder emmagatzemar o llegir dades utilitzant un dispositiu USB, CD o DVD. El servei ha de proporcionar un espai on emmagatzemar informació temporal durant la sessió.
 - j) El servei ha de disposar d'un mecanisme que netegi els documents temporals, informació de navegació, preferències i tota la informació relativa a l'usuari, una vegada ha finalitzat la utilització del terminal d'ús públic per part de l'usuari.
 - k) Haurà de ser possible escollir, al moment d'instal·lació de cada terminal, la llengua de interfície del sistema operatiu, que podrà ser llengua castellana i llengua catalana. L'usuari ha de poder escollir la llengua de la interfície dels teclats dels terminals d'ús públic, en català o en castellà, com a mínim.
 - l) Quan per a la prestació del servei s'utilitzin eines en un entorn d'execució web, aquest ha de seguir els criteris d'accessibilitat web proposats pel consorci W3C. En aquest cas, el codi HTML de la web ha de superar la validació de la seva estructura segons els criteris de la W3C. A més, el disseny de la web s'ha d'implementar per una resolució superior o igual a 1280 x 1024 píxels i el joc de caràcters ha de ser UTF-8. Es requereix compatibilitat amb els navegadors Chrome 122 o superior i Edge 121 o superior.

L'horari de prestació del servei de terminals d'ús públic coincideix amb el d'obertura de les biblioteques: de dilluns a dissabte no festius de 8 h a 21 h i diumenges no festius de 9 h a 14 h. Els festius considerats són els festius de Catalunya. El servei no es presta a les biblioteques que estan tancades en els festius locals del municipi on estan ubicades.

4.2 Configuració del servei

El servei de terminals d'ús públic s'ha de poder configurar mitjançant una **eina de configuració** del servei que permeti definir com a mínim:

- a) Les biblioteques on es presti el servei.
- b) L'agrupació de terminals de manera que cada grup s'assignarà al servei d'Internet i+ o al servei OPAC. Per cada grup de terminals s'indicarà l'horari de prestació del servei.
- c) Si el grup de terminals està destinat al servei Internet i+ s'ha de poder definir: el nombre màxim de dies a mostrar per fer una reserva i el nombre màxim d'hores per sessió, el tipus de sessió (automàtiques, limitades i ràpides) i el grup d'edat (tothom, més de 12 anys i menys de 13 anys) que ha de tenir l'usuari que pot utilitzar el servei.
- d) Els terminals del servei d'Internet i+ assignats a cada grup de terminal de cada biblioteca indicant si està actiu o temporalment desactivat, si està destinat a usuaris amb **dificultats en la visió**, i si s'ha de tancar automàticament.
- e) Els tipus de limitacions d'ús del servei Internet i+ per a diferents usuaris indicant el nombre màxim d'hores al mes, el nombre màxim de reserves al dia segons el tipus de reserva, així com, si hi haurà limitacions en la reserva de més d'un terminal al mateix temps o en sessions consecutives.
- f) Comptes d'usuari que podran utilitzar el servei Internet i+, però que no són persones amb un codi d'identificació d'usuari de la Xarxa de Biblioteques. Aquests comptes d'usuari poden servir per reservar els terminals per a altres usos, com formació, entre d'altres.
- g) Els dominis d'Internet d'accés restringit per a totes les biblioteques o per alguna biblioteca en particular.
- h) Les pàgines d'Internet i el programari accessible des d'un terminal assignat al servei OPAC.

L'eina de configuració dels terminals d'ús públic s'ha de poder utilitzar des d'un entorn d'execució web que compleixi la condició l) de la clàusula 4.1. Els **destinatariis de l'eina de configuració són usuaris administradors del servei i supervisors de cada biblioteca** i per això:

- a) Ha de disposar d'una gestió d'usuaris pròpia (usuaris per configurar i gestionar el servei), diferenciada de la gestió d'usuaris del servei (públic en general amb codi d'identificació de la xarxa de biblioteques).
- b) S'han de poder definir usuaris que tenen accés a totes les funcionalitats de l'eina de configuració aplicades a totes les biblioteques. Aquests usuaris són els administradors del servei.
- c) S'han de poder definir usuaris que tinguin accés a algunes de les funcionalitats de l'eina de configuració per a una biblioteca en particular. Aquests usuaris són els supervisors de cada biblioteca.

4.3 Integració amb el servei d'impressió

El servei d'impressió és un servei de pagament pels usuaris del servei de terminals d'ús públic. Es pot imprimir un document en blanc i negre o en color, amb un preu per plana diferent.

El servei de terminals d'ús públic ha de poder imprimir un document utilitzant el servei d'impressió facilitat per la Diputació de Barcelona, que inclou les impressores, línies de comunicació i dispositius de pagament amb monedes.

Cada usuari té associat un crèdit d'impressió emmagatzemat en una base de dades pròpia de la Diputació de Barcelona, accessible mitjançant tecnologia de *webservice*.

La Diputació de Barcelona facilitarà el recurs tecnològic, la documentació i suport tècnic per tal que el contractista pugui configurar la integració amb el servei utilitzant el *webservice*.

El contractista ha d'incloure una eina per incrementar el crèdit per a impressions amb les següents opcions, com a mínim:

- a) Incrementar el crèdit a partir de l'ús dels dispositius de pagament de monedes disponibles en cada biblioteca. Aquesta opció és la que utilitzaran els usuaris del servei per incrementar el seu crèdit.
- b) Incrementar el crèdit mitjançant un programari accessible des de l'eina de configuració del servei utilitzada pel supervisor del servei de cada biblioteca.

Aquesta opció permetrà que un usuari del servei pugui pagar en efectiu al supervisor de la biblioteca perquè incrementi el seu crèdit (és el que anomenem pagament al taulell).

A petició de la DSTSC, el contractista haurà d'incrementar el crèdit per a impressions, utilitzant la passarel·la de pagament electrònic que es pugui adoptar per part de la Diputació de Barcelona al llarg del contracte. La integració amb el sistema de pagament electrònic es farà sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

El servei dels terminals d'ús públic ha d'incloure la facilitat d'executar una ordre d'impressió d'un usuari i ha de poder consultar el crèdit per a impressions que té disponible.

També s'ha d'incloure una eina de gestió pels administradors i supervisors del servei per facilitar les dades sobre la recaptació del crèdit d'impressions segons la seva procedència (pagament al taulell, dispositius de pagament amb monedes, etc.)

4.4 Gestió dels dispositius de pagament amb monedes

La gestió dels dispositius de pagament amb monedes facilitats per la Diputació de Barcelona és responsabilitat de l'empresa contractista. La Diputació de Barcelona disposa de 250 dispositius, aproximadament, amb dos elements integrats: un selector de monedes de la marca *WH Münzprüfer* i model EMP 800.14 v6; i una caixa metàl·lica protegida on s'instal·la el selector de monedes i es guarden les monedes introduïdes. El dispositiu es connecta a un terminal d'ús públic pel port USB i es comunica mitjançant el protocol **ccTalk**.

El contractista haurà d'incloure en el servei, com a mínim, les següents tasques:

- a) La configuració dels dispositius de pagament amb monedes, per tal de garantir la integració amb el servei d'impressió descrit a la clàusula 4.3.
- b) La substitució dels dispositius de pagament amb monedes, si aquest s'ha avariat o davant de qualsevol altra circumstància que impedeixi el seu funcionament. S'inclou la instal·lació, connexió al terminal d'ús públic i la configuració del dispositiu de pagament amb monedes.
- c) El subministrament, instal·lació i configuració d'un nou dispositiu de pagament amb monedes a petició de la Diputació de Barcelona, en el cas de que s'inauguri una nova biblioteca o en el cas de que es necessitin més d'un en una biblioteca. Aquests nous dispositius formaran part de la infraestructura de la Diputació de Barcelona i, per tant, es gestionaran seguint les condicions establertes en aquesta clàusula.

Es preveu un subministrament màxim de 6 dispositius de pagament amb monedes per any per a les noves biblioteques i per a les substitucions, d'una marca i model amb similars especificacions tècniques als dispositius ja existents. Els costos del subministrament estan inclosos en la part fixa del pressupost de licitació del contracte.

4.5 Integració amb el servei de gestió d'espais multimèdia municipals

Alguns ajuntaments de la província de Barcelona disposen d'un espai multimèdia amb ordinadors personals d'ús públic, destinats a la promoció de les tecnologies de la informació i la comunicació, gestionats amb un programari de gestió propi de l'Ajuntament.

El servei de terminals d'ús públic ha de poder incloure algunes funcionalitats relacionades amb el programari de gestió d'espais multimèdia municipal, si aquest compleix els següents requisits tècnics:

- a) La validació de l'usuari que utilitza l'espai multimèdia municipal es fa mitjançant el mateix codi d'identificació d'usuari de la Xarxa de Biblioteques, utilitzant tecnologia *webservice*.

- b) El pagament de les impressions que es fan des d'un terminal de l'espai multimèdia utilitza un crèdit per a impressions diferent del crèdit d'impressions referit a la clàusula 4.3. El crèdit d'impressions que es fan des d'un terminal de l'espai multimèdia municipal ha de ser accessible mitjançant tecnologia *webservice*.

Un programari de gestió d'un espai multimèdia municipal que verifica les condicions anteriors l'anomenem programari de gestió d'espais municipals *integrable* amb el servei de terminals d'ús públic de la Diputació de Barcelona. El subministrament i manteniment del programari de gestió d'un espai multimèdia municipal no forma part del contracte.

El contractista ha d'incloure en el servei de terminals d'ús públic, un conjunt de funcionalitats relacionades amb qualsevol programari de gestió d'un espai multimèdia municipal *integrable* amb el servei de terminals d'ús públic. Com a mínim, les funcionalitats requerides són:

- a) Gestionar les reserves d'un terminal de l'espai multimèdia municipal des del servei de terminals d'ús públic de la Diputació de Barcelona.
- b) Traspasar part o la totalitat del crèdit d'impressions fetes des d'un terminal de l'espai multimèdia municipal al crèdit d'impressions fetes des d'un terminal del servei de terminals d'ús públic de la Diputació de Barcelona.
- c) Per utilitzar les funcionalitats anteriors no caldrà una identificació addicional a la identificació del servei de terminals d'ús públic de la Diputació de Barcelona.

4.6 Gestió i monitoratge de l'operativa del servei

Amb la finalitat de possibilitar la traçabilitat de la navegació per internet, per cada sessió d'usuari es registrarà l'identificador de l'usuari, data i hora d'inici i finalització de la sessió, la adreça ip i el nom i MAC del terminal.

La DSTSC podrà demanar informes d'aquesta informació, que s'haurà de guardar durant tota la durada del contracte i s'ha de facilitar a la Diputació de Barcelona en el moment de la devolució del servei.

El servei d'Internet i+ inclourà una eina de gestió de l'operativa del servei per tal de tenir informació detallada de com s'està utilitzant el servei i per realitzar algunes actuacions necessàries per al seu bon funcionament. Aquesta eina de gestió serà accessible des d'un entorn d'execució web pels usuaris definits a l'eina de configuració, és a dir administradors del servei i supervisors de biblioteca.

L'eina de gestió ha de permetre, com a mínim:

- a) Veure, la data i hora de la consulta, l'estat d'un terminal, si està fora de servei, actiu o desactivat, amb una sessió activa o reservat per a altra activitat, per exemple, formació.

- b) Activar o desactivar un terminal, un grup de terminals d'una biblioteca, tots els terminals d'una biblioteca, tots els terminals del servei Internet i+ o els terminals del servei OPAC. La DSTSC podrà requerir al contractista que desactivi un grup o grups de terminals, com a conseqüència de les limitacions de servei establertes per la normativa que es dicti i que pugui afectar el normal funcionament del servei de biblioteques de la Diputació de Barcelona, de manera que impedeixi la prestació del servei de terminals d'ús públic per causa no imputable a la Diputació de Barcelona.
- c) Activar o desactivar la possibilitat que un terminal es pugui reservar.
- d) Notificar a un grup de terminals o a un usuari en concret, un missatge que s'ha de mostrar a l'escriptori al llarg d'un període de temps determinat.
- e) Consultar les sessions establertes en un terminal en una data concreta.
- f) Eliminar les sessions establertes en un terminal en una data concreta.
- g) Veure l'activitat de les crides al *webservice* d'identificació de l'usuari.
- h) Veure l'activitat dels usuaris administradors i supervisors de biblioteca en les diferents eines facilitades pel servei.

Un terminal d'ús públic desactivat amb l'eina de gestió de l'operativa no permetrà que un usuari del servei el pugui utilitzar. Els terminals inactius no computaran pel càlcul de la facturació mensual. Les situacions que requeriran la inactivació d'un conjunt de terminals d'ús públic entre d'altres són: trasllat o tancament de biblioteques, reducció del nombre de terminals d'una biblioteca, situacions excepcionals que impedeixin la utilització dels terminals d'ús públic per causes sanitàries o de qualsevol altre tipus.

4.7 Peticions i gestió de canvis del servei

Les peticions de servei més habituals, entre d'altres:

- a) Adaptació de la infraestructura facilitada per l'empresa contractista i execució dels mecanismes tècnics i procediments per a la instal·lació del programari en els terminals d'ús públic d'una nova biblioteca, ampliació o trasllat d'una biblioteca existent.
- b) Adaptació de la infraestructura facilitada per l'empresa contractista i execució dels mecanismes tècnics i procediments per a la instal·lació del programari en els terminals d'ús públic en el cas d'instal·lacions provisionals, com per exemple, fires, biblioplatja i altres esdeveniments.
- c) Execució dels mecanismes tècnics i procediments per a la reinstal·lació del programari en un terminal d'ús públic on s'ha substituït una part o la totalitat de l'ordinador personal a causa d'una avaria.
- d) Intercanvi de la configuració de terminals d'ús públic, passant de servei OPAC a servei Internet i+, i viceversa.

Les peticions de servei sol·licitades per la Diputació de Barcelona estaran incloses en la prestació del servei. L'empresa contractista haurà de planificar les actuacions que han de ser acceptades per la Diputació de Barcelona. L'empresa contractista s'ocuparà de documentar i executar les peticions.

Quan la intervenció remota no sigui possible, es farà la gestió de la petició *in situ*, sense cost addicional. El nombre màxim de peticions que requereixin desplaçament a les biblioteques no serà superior a 325 intervencions a l'any i estan inclosos en la part fixa del preu de licitació.

5. Descripció del servei Internet i+

El servei d'Internet i+ disposarà de dos tipus de terminals com a mínim: adult i infantil, cada tipus podrà tenir diferents programari instal·lat.

El servei ha de permetre que un usuari s'identifiqui davant del terminal d'ús públic mitjançant el seu codi d'identificació d'usuari de la Xarxa de Biblioteques. Una vegada identificat s'ha de verificar si compleix les condicions d'ús en relació als requisits de reserva d'ús.

Si l'usuari té autoritzat l'ús del terminal, podrà iniciar una sessió en el servei d'Internet i+ i, en conseqüència, podrà accedir a l'escriptori que ofereix el terminal amb el programari instal·lat i podrà navegar per internet amb les restriccions establertes.

Els requeriments d'ús del servei d'Internet i+ es descriuen a continuació.

5.1 Identificació de l'usuari

L'usuari s'identificarà utilitzant el seu codi d'identificació d'usuari de la Xarxa de Biblioteques. La validació es produeix als sistemes de la Diputació de Barcelona, als quals s'accedeix mitjançant l'ús d'un *webservice* de validació. La Diputació de Barcelona facilitarà el recurs tecnològic, la documentació i suport tècnic per tal que el contractista pugui configurar el servei utilitzant el *webservice*.

El *webservice* retorna un codi de retorn per cada intent d'identificació. Segons el codi d'error s'informarà a l'usuari del motiu de la identificació fallida. El servei d'Internet i+ inclourà les tasques de configuració necessàries per adaptar el servei a possibles canvis tecnològics aplicats al *webservice*.

Per pal·liar una eventual interrupció puntual de la connexió amb el *webservice*, s'ha d'incloure un mecanisme que asseguri la continuïtat de la prestació del servei objecte del contracte. En aquest cas, el servei sol·licitarà les credencials d'usuari (codi identificació d'usuari i contrasenya), les emmagatzemarà i les inclourà als registres d'ús del sistema; i permetrà l'inici de sessió al servei d'Internet i+, tot i que no s'hagi pogut realitzar la identificació amb el *webservice*.

La interfície d'identificació de l'usuari estarà personalitzada, en funció del destí del grup de terminals al que pertany el terminal, i per tant estarà adaptada al grup d'edat al que es destina el terminal i si és un terminal destinat per a persones amb dificultats visuals.

La interfície de la identificació de l'usuari davant del servei d'Internet i+ ha d'incloure un text amb les condicions del servei que s'han d'acceptar. El text inclourà l'obligació per part de l'usuari de fer un ús responsable del servei i la informació sobre el tractament de les dades personals que fa la Diputació de Barcelona, així com, l'explicació dels drets que té l'usuari sobre aquestes dades personals. El format del text ha de permetre l'ús de vincles a una pàgina d'Internet per ampliar la informació donada. L'adaptació de la interfície d'identificació a la imatge corporativa de la Xarxa de Biblioteques està inclosa en el servei, per tant, és responsabilitat del contractista i no generarà despesa addicional a la Diputació de Barcelona.

5.2 Validació de la reserva

Un cop identificat de forma correcta a l'usuari, segons els criteris de la clàusula 5.1, s'ha de verificar que aquest té dret a utilitzar el terminal d'ús públic en funció dels criteris següents:

- a) Si existeix una reserva en el terminal on l'usuari vol iniciar una sessió de l'escriptori, coincident amb la data i hora de la identificació de l'usuari.
- b) Si la reserva feta per l'usuari no està caducada, és a dir, si la validació de l'usuari s'ha fet no més tard d'un nombre de minuts passats l'hora d'inici de la reserva. Aquest nombre de minuts és el que anomenem temps de cortesia i s'ha de poder establir en l'eina de configuració descrita a la clàusula 4.2.
- c) Si el terminal està configurat per admetre usos sense reserva i en el moment de la identificació de l'usuari el terminal no té altre reserva programada.

L'empresa contractista haurà d'incloure el mecanisme de validació de la reserva descrit i haurà d'informar a l'usuari del motiu d'una validació incorrecta. Si la validació és correcta l'usuari tindrà accés a una sessió d'ús de l'escriptori del terminal d'ús públic.

5.3 Sessió d'ús de l'escriptori

Una vegada l'usuari s'ha validat en el servei d'Internet i+ podrà accedir a l'escriptori local del sistema operatiu del terminal, iniciant una sessió d'ús. En aquest moment, l'usuari podrà navegar per internet i utilitzar el programari local instal·lat en l'escriptori. El programari de l'escriptori i les pàgines d'internet a les que pugui navegar un usuari dependrà del seu perfil d'usuari. .

El servei d'Internet i+ s'ha de poder configurar mitjançant l'eina descrita a la clàusula 4.2 i ha de permetre definir per a cada perfil d'usuari, com a mínim:

- a) El programari del sistema operatiu i el programari local de tercers que es pot utilitzar.
- b) Les pàgines d'internet i els grups de pàgines que són accessibles per l'usuari
- c) Els recursos del terminal d'ús públic, com a carpetes, ports USB, unitats CD/DVD, entre d'altres que són accessibles per l'usuari.

Una sessió d'ús d'un terminal d'ús públic no permetrà l'accés a les eines de configuració del propi sistema operatiu, ni l'accés a cap entorn d'execució d'instruccions del sistema

operatiu (CMD, Powershell, entre d'altres). Tampoc permetrà l'execució de programari emmagatzemat en dispositius externs de memòria.

La sessió iniciada per l'usuari tindrà la durada determinada pel tipus de reserva. L'escriptori mostrarà el temps que resta fins a la finalització de la sessió i aquesta terminarà automàticament quan s'exhaureixi el temps, tancant la sessió. El tancament de la sessió elimina tots els arxius generats i tanca tot el programari obert.

5.4 Gestió de reserves

El servei inclourà l'accés a una **eina de gestió de reserves** de sessions dels terminals d'ús públic destinats al servei d'Internet i+.

Aquesta eina ha de permetre que un usuari de la Xarxa de Biblioteques, prèviament validat amb el seu codi d'identificació d'usuari de la Xarxa de Biblioteques, pugui reservar un terminal del servei Internet i+ de qualsevol biblioteca. L'usuari ha de poder accedir a les següents funcionalitats:

- a) Veure o eliminar les reserves vigents.
- b) Fer una nova reserva d'un terminal.
- c) Ampliar la sessió d'ús d'un terminal si el posterior període de reserva està lliure.
- d) Veure les reserves realitzades i les caducades.

A més, un usuari de l'eina de configuració, és a dir, un administrador del servei o un gestor d'una biblioteca ha de poder:

- a) Fer reserves per a usuaris sense carnet d'usuari, veure la clàusula 4.2 f).
- b) Fer una reserva per a un usuari concret amb carnet d'usuari de biblioteques, sense conèixer la contrasenya de l'usuari.
- c) Assignar les regles de limitació de reserves a un usuari.
- d) Veure o eliminar les reserves d'una biblioteca, grup de terminals, terminal en concret o d'un usuari de carnet concret en una data i hora determinada.
- e) Veure l'estat de les reserves d'un grup de terminals en un dia en concret.
- f) Veure l'estat de les reserves d'un terminal concret en un mes.
- g) Veure o eliminar les reserves caducades.

L'eina de gestió de reserves s'ha de poder utilitzar des d'un entorn d'execució web. Les funcionalitats de la gestió de reserves destinades als usuaris del servei també s'han de poder utilitzar des d'un dispositiu mòbil amb sistema operatiu Android o iOS, com a mínim.

5.5 Estadístiques i informes de funcionament del servei

En el transcurs de l'operativa del servei d'Internet i+ s'han de recollir les dades necessàries per tal de facilitar l'anàlisi del funcionament del servei.

El contractista ha d'incloure un conjunt de llistats i estadístiques d'ús accessibles des d'un entorn d'execució web. Totes les dades s'han de poder exportar a un fitxer de tipus CSV que es pugui importar des del programari Microsoft Excel o Microsoft Access, com a mínim. Aquesta eina d'anàlisi serà utilitzada pels usuaris administradors del servei i supervisors de biblioteca.

El servei ha d'incloure, com a mínim, la següent informació amb relació a l'ús que fan els usuaris del servei:

- i. Nombre d'altres d'usuaris agrupats per gènere, per municipi, per barri, per tipus d'usuari i per país de procedència en un període de mesos.
- ii. Nombre d'usuaris actius en un període de temps agrupat per biblioteca, grup de terminal, tipus de sessió, gènere, municipi, barri i país de procedència.
- iii. Nombre de sessions per grup d'edat en un període de temps, d'una biblioteca, grup de terminals, tipus de sessió, gènere, municipi, barri i país de procedència.

En relació a les sessions d'ús el servei inclourà, com a mínim:

- a) Nombre de sessions en un període de temps agrupat per biblioteca, grup de terminals, tipus de sessió, gènere, municipi, barri i país de procedència.
- b) Nombre de sessions distribuïdes per les hores de servei en un període de temps agrupat per biblioteca, grup de terminals i terminal.
- c) Relació de sessions en un període de temps per biblioteca, grup de terminals i terminal.

6. Descripció del servei OPAC

El servei OPAC és la modalitat d'ús dels terminals d'ús públic que permet la navegació restringida a la consulta del catàleg de la Xarxa de Biblioteques i altres recursos d'Internet, sense identificació prèvia de l'usuari i sense necessitat de fer una reserva prèvia d'ús.

Els terminals del servei OPAC han d'estar bloquejats amb un menú d'opcions dissenyat amb l'eina de configuració descrita a la clàusula 4.2. L'usuari podrà accedir al control de volum i podrà utilitzar els connectors USB del terminal d'ús públic.

L'usuari del servei OPAC únicament podrà accedir a les pàgines d'internet i al programari preseleccionat amb l'eina de configuració.

Funcionalitats sense validació prèvia de l'usuari del servei OPAC:

- a) Accés al catàleg de la Xarxa de Biblioteques.
- b) Accés a la biblioteca virtual de la Xarxa de Biblioteques.
- c) Accés restringit a planes web preseleccionades amb l'eina de configuració.
- d) Inscripció a activitats, si el terminal OPAC pertany a una biblioteca del Consorci de Biblioteques de Barcelona.

Altres funcionalitats que requereixen la validació prèvia de l'usuari amb el número de carnet d'usuari, segons s'estableix en la clàusula 5.1:

- a) Reservar un terminal del servei d'Internet i+.
- b) Recarregar crèdit per a impressions.
- c) Veure l'activitat d'un usuari del servei Internet i+: consultar les reserves i sessions efectuades, consultar el crèdit i el nombre d'impressions realitzades.

El servei OPAC ha de permetre la impressió utilitzant el servei d'impressions descrit a la clàusula 4.3, garantint la funcionalitat descrita amb relació al crèdit d'impressions. També ha de permetre la gravació en dispositius d'emmagatzematge externs de tipus USB, d'arxius descarregats o pàgines d'Internet impreses en format PDF.

El servei OPAC ha d'eliminar el rastre i la informació que hagi pogut descarregar-se en el terminal d'ús públic abans que un altre usuari en faci ús.

Per facilitar la interoperabilitat, cal que el servei OPAC retorni el valor de la direcció IP als serveis que així ho requereixin.

Davant d'un cert temps d'inactivitat, el servei OPAC ha de recarregar la pàgina d'inici del navegador d'Internet. El temps d'inactivitat s'ha de poder configurar mitjançant l'eina de configuració descrita a la clàusula 4.2.

6.1 Estadístiques i informes de funcionament del servei

En el transcurs de l'operativa del servei OPAC s'han de recollir les dades necessàries per tal de facilitar l'anàlisi del funcionament del servei.

El contractista ha d'incloure un conjunt de llistats i estadístiques d'ús accessibles des d'un entorn d'execució web. Totes les dades s'han de poder exportar a un fitxer de tipus CSV que es pugui importar des del programari Excel o similar. Aquesta eina d'anàlisi serà utilitzada pels usuaris administradors del servei i supervisors de biblioteca.

El servei ha d'incloure, com a mínim, la següent informació en relació a l'ús que fan els usuaris del servei:

- a) Nombre de sessions d'ús del servei OPAC per biblioteca, grup de terminals i terminal en un període de temps, desglossats per hores.
- b) Nombre d'execucions de les opcions dels menús d'un grup de terminals o d'un terminal en un període de temps, desglossats per hores.

7. Evolució del servei

El contracte preveu la utilització opcional d'un màxim 200 hores de treball al llarg d'un any, de tècnics de l'empresa contractista, per a l'adaptació del servei per tal de millorar les funcionalitats del servei. No es considera millora del servei, la correcció d'errades de

funcionament, ni la millora de rendiment del servei. Les tasques de configuració del servei no es consideren evolució del servei.

La petició de canvis, la farà la DSTSC a l'empresa contractista i aquesta farà una valoració del pressupost en hores de treball i de la previsió de lliurament del producte, en un màxim de cinc dies laborables (segons el calendari de Barcelona ciutat) des de la petició.

L'import a abonar al contractista per a cada actuació sol·licitada, serà el resultat de multiplicar el preu hora ofert pel nombre d'hores proposades i autoritzades prèviament per la DSTSC per a cada actuació. Dins d'aquest preu, quedaren incloses la resolució de les incidències posteriors que se'n derivin d'aquestes actuacions.

Si es supera el termini fixat en el nivell de servei especificat a la clàusula 11.2, s'aplicarà la penalitat corresponent.

8. Seguiment del servei

8.1 Equip de treball

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

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

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

8.1.1 Delegat de protecció de dades

Es requereix la figura de delegat de protecció de dades segons l'establert al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades de caràcter personal, i tindrà com a mínim les funcions següents:

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

l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.

- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

S'ha valorat el percentatge de dedicació en un 2,5 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

8.1.2 Responsable del contracte

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

Serà funció del Responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista, que participa en el servei, tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, el Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis 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 serveis 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 els serveis proporcionats, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos del servei i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- 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.

Tot i que no es preveu que el Responsable del contracte realitzi la seva tasca presencialment a les dependències de la Diputació de Barcelona, ocasionalment es podrà requerir la seva presència en qualsevol moment, sense que suposi un cost addicional.

S'ha valorat el percentatge de dedicació en un 10 % 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.

8.1.3 Referent tècnic

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

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- 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 el servei per tal de proposar millores.

Es demana també una dedicació efectiva ordinària del 40% 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. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

8.1.4 Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte, com a mínim, dos tècnics amb un nivell de dedicació completa i dos tècnics amb dedicació del 75% 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.

Hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei.

Els tècnics adscrits al servei hauran de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que el servei no es vegi afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran la resta de les tasques identificades en el present plec de prescripcions tècniques. A títol d'exemple:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions, etc.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions, etc.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altra tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de servei.

8.1.5 Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència 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 del compliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa 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.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al

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

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

8.2 Metodologia de la prestació del servei

La metodologia de la prestació del servei que s'ha de seguir per garantir la qualitat de la prestació es fonamenta en la gestió de peticions, la gestió de les incidències i el seguiment del servei.

8.2.1 Gestió d'incidències

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

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot causar, una indisponibilitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, etc.) o una violació de la seguretat (confidencialitat, integritat i disponibilitat) que afecti el sistema d'informació i/o a les dades de caràcter personal.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei, 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.

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 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 a la documentació del servei.
 - 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, etc.).

Cal considerar:

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

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

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

Específicament en les incidències que puguin afectar a dades personals, la contractista ha de tenir en compte:

- 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 a la Diputació de Barcelona, sense dilació indeguda.
- La classificació de les incidències, segons la seva repercussió en les dades de caràcter personal, serà la prevista a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies CCN-CERT STIC 817 o aquella que la substitueixi o complementi.

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

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

Com a paràmetres de mesura de la qualitat del nivell es farà ús dels següents:

- Prioritat: identifica una mesura qualitativa del nivell de severitat d'una incidència independentment de l'origen (correcció o evolució)
- Temps de resolució d'incidències: és el temps total transcorregut en resoldre una determinada incidència, des de la seva recepció i registre fins a realitzar les proves necessàries per garantir el correcte funcionament i oferir una solució estable.

La classificació de les incidències, segons la seva repercussió en l'operativa normal, serà:

- Crítica: Servei aturat o amb funcionament degradat per a tots els centres o per a un grup d'ells. Situació que impacta de manera severa a l'entorn de producció i/o atura el servei.

- Urgent: Servei aturat o amb funcionament degradat que provoca impossibilitat d'accés per part dels usuaris d'un centre.
- Estàndard: Funcionament incorrecte de les operatives diàries del servei a un terminal d'ús públic o un usuari de la XB.

Aquesta classificació és vàlida per a totes les incidències reportades per la *Help Desk* de la XB, per la DSTSC o per la mateixa empresa contractista.

El nivell de prioritat serà determinat pel tècnic designat per la DSTSC, sense perjudici que una posterior anàlisi de la incidència aconselli, amb acord per ambdues parts canviar el nivell de prioritat.

Un cop solucionada la incidència es comunicarà a la *Help Desk* o al tècnic designat de la DSTSC. L'empresa contractista estarà obligada a presentar un informe de la incidència quan hagi estat classificada com a crítica.

Els terminis de resolució de les incidències està fixat en el nivell de servei especificat a la clàusula 11.1. Si es supera el termini fixat s'aplicarà la penalitat corresponent.

8.2.2 Gestió de peticions

Es defineix una petició com a una activitat derivada de l'adaptació del servei, així com a demandes d'informació d'ús del servei. Les peticions seran demanades sempre per la DSTSC, a través de l'eina de comunicació que determini i estan incloses en la prestació del servei.

Les peticions es poden formular a causa de les circumstàncies previstes a la clàusula 4.7 de gestió de canvis del servei i de la clàusula 7 d'evolució del servei.

El procediment a seguir per a les peticions d'evolució del servei inclouran dues fases:

- a) Realització de l'informe de valoració amb la valoració en hores de treball i la data de lliurament
- b) Implementació de la petició

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

Els terminis d'execució de les peticions està fixat en el nivell de servei especificat a la clàusula 11.2. Si es supera el termini fixat s'aplicarà la penalitat corresponent.

8.2.3 Seguiment del servei

El contractista farà un **informe de seguiment mensual** del servei on figurarà l'estat i l'evolució del servei prestat. Aquest informe estarà en disposició de la DSTSC abans del 10è dia laborable de cada mes.

A continuació es detalla els continguts que, com a mínim, han de constar en l'informe:

- a) Dades de l'inventari: nombre de terminals i biblioteques on es presta el servei
- b) Dades d'activitat del servei:
 - Actuacions a les biblioteques
 - Total de connexions d'usuaris per terminal i per biblioteca
- c) Dades del suport

- Incidències obertes i tancades durant el període indicant l'acompliment dels acords de nivell de servei i si la resolució ha estat presencial a la biblioteca o remota
 - Gràfiques d'evolució de nombre d'incidències i d'acompliment dels acords de nivell de servei
 - Incidències per equip en el període i acumulades.
 - Detall dels incompliments dels acords de nivell de servei amb la data, hora i temps de retard.
- d) Actuacions proactives: Detall de les actuacions proactives realitzades en el període i proposta futura.
- e) Gestió econòmica del contracte: Detall de les factures presentades i comparació amb l'estimació anual.

Entre el 10è i el 19è dia laborable de cada mes es farà una reunió de seguiment, a les oficines de la Diputació de Barcelona, per revisar l'informe i treballar per a la millora constant del servei. A aquesta reunió hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del contracte i el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

Anualment l'empresa contractista farà un informe amb la presentació de l'evolució del servei, la comparació de les dades anuals amb les dels anys anteriors i les propostes de millora. Aquest informe estarà a disposició de la Diputació abans del dia 31 de gener. També es farà una reunió anual on es revisarà aquest informe i en general, es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb el contracte i es proposaran objectius per a l'any següent i les millores derivades.

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.

L'empresa contractista haurà de lliurar acta de totes les reunions en un termini de tres dies.

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

Tots els informes es presentaran preferentment en català. El lliurament dels informes haurà de complir el nivell de servei especificat a la clàusula 11.3. Si es supera el termini fixat s'aplicarà la penalitat corresponent.

9. Posada en marxa

L'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir, com un tot, la posada en marxa del servei.

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

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 efectiva del servei. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

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.

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i el moment en el que la prestació de serveis s'aplica a la totalitat dels terminals d'ús públic de les biblioteques.

La posada en marxa està composta per dues etapes, adaptació del servei i desplegament del servei, que s'han d'executar de manera consecutiva en el temps.

9.1 Adaptació del servei

L'adaptació del servei consisteix en el conjunt de tasques prèvies que el contractista ha d'executar amb l'objectiu d'assegurar que el servei cobreixi totes les funcionalitats descrites en aquest plec. En el transcurs d'aquesta etapa encara no hi ha cap terminal d'ús públic amb el servei actiu disponible per als usuaris de les biblioteques.

Les tasques a desenvolupar com a mínim són:

- Preparar la infraestructura necessària per a prestar el servei en els termes establerts a la clàusula 4.1 b) i e),
- Realitzar les adaptacions de programari i qualsevol desenvolupament necessari per adequar el servei a les funcionalitats requerides en aquest plec.
- Configurar els usuaris administradors i supervisors del servei i configurar el propi servei amb l'eina de configuració descrita a la clàusula 4.2.
- Crear els mecanismes tècnics i procediments necessaris per a la instal·lació del programari requerit en els terminals d'ús públic.
- Posar en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució i seguiment del servei.
- Lliurar la documentació tècnica i d'usuari sobre la configuració del servei i la documentació tècnica sobre la instal·lació del programari en els terminals d'ús públic.

La DSTSC haurà de donar el vistiplau per a la finalització de l'etapa d'adaptació del servei, amb la revisió de la documentació requerida en el paràgraf anterior i la validació de totes les funcionalitats demanades en aquest plec.

Aquesta etapa finalitzarà en el termini fixat en el nivell de servei especificat a la clàusula 11.4. Si es supera el termini fixat s'aplicarà la penalitat corresponent.

9.2 Desplegament del servei

El desplegament del servei és l'etapa que comença una vegada s'ha validat l'adaptació al servei i finalitza quan tots els terminals d'ús públic s'han posat en servei. El desplegament es realitzarà de manera gradual fins que el servei estigui actiu a la totalitat de terminals d'ús públic.

9.2.1 Desplegament pilot

En una primera etapa es farà un desplegament pilot en 200 terminals d'ús públic, escollits per la Diputació de Barcelona (aproximadament 15 biblioteques) on s'han de realitzar les tasques necessàries ja validades en l'etapa d'adaptació del servei, per a que els terminals estiguin preparats i configurats per donar el servei demanat. La planificació del desplegament pilot del servei serà fixada per la Diputació de Barcelona, tenint en compte el calendari de festius dels municipis i l'horari d'obertura de les biblioteques, disponible a la web de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

L'objectiu del desplegament pilot és validar el servei en un entorn real i determinar les eventuais modificacions que haurà de posar en marxa el contractista per garantir el correcte funcionament del servei.

Durant l'etapa pilot, la DSTSC podrà demanar en els casos que ho estimi necessari la intervenció "in situ" dels tècnics de l'empresa contractista, a les biblioteques que participen del desplegament pilot per a resoldre incidències i dubtes que puguin sorgir durant el primer dia de funcionament del servei. Aquesta intervenció no suposarà cap cost per a la Diputació de Barcelona.

L'empresa contractista lliurarà al finalitzar el desplegament pilot, la documentació corresponent amb la llista d'actuacions, les incidències, problemes i canvis i altres fets que es considerin rellevants.

La Diputació de Barcelona avaluarà el correcte funcionament dels terminals d'ús públic. Si durant l'avaluació es detecta que el servei no es presta segons els requisits establerts en aquest plec, la Diputació de Barcelona requerirà a l'empresa contractista perquè faci les adaptacions i correccions necessàries per garantir el correcte funcionament del servei en el termini establert en la clàusula 11.4, sense cost per a la Diputació de Barcelona.

El desplegament pilot s'haurà d'executar en la seva totalitat, en els terminis fixats en el nivell de servei especificat a la clàusula 11.4. Si es supera els terminis fixats s'aplicaran les penalitats corresponents.

9.2.2 Desplegament de la resta de terminals d'ús públic

Aquesta etapa s'iniciarà un cop els tècnics de la Diputació de Barcelona donin el vistiplau al desplegament pilot, superada l'avaluació prevista en la clàusula anterior i s'aplicarà a

la resta de terminals d'ús públic fins a arribar a la totalitat, aproximadament 2.800 terminals d'ús públic, en la resta de biblioteques que no hagin participat en el pilot de la província de Barcelona, el que suposaria, juntament amb els realitzats durant l'etapa de desplegament pilot, la totalitat dels terminals d'ús públic previstos.

Les tasques de migració del servei a desenvolupar han de suposar la mínima pèrdua de servei de terminals d'ús públic a les biblioteques. L'empresa contractista haurà d'utilitzar eines de suport, configuració i instal·lació remota com a mecanisme principal per al desplegament a la resta de terminals d'ús públic. Si l'empresa contractista ho considera necessari podrà desplaçar-se a les biblioteques, sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

Les **tasques de migració a desenvolupar**, com a mínim, són:

- Preparar la infraestructura necessària per garantir el servei a la totalitat de terminals d'ús públic en els termes establerts a la clàusula 4.1 b) i e).
- Executar els mecanismes tècnics i procediments necessaris per a la instal·lació del programari requerit en els terminals d'ús públic.
- Verificar el correcte funcionament dels terminals actius.
- Preparar i lliurar la documentació tècnica i la documentació d'usuari.
- Preparar, organitzar i assistir a reunions telemàtiques per aclarir els dubtes sobre el servei.

L'empresa contractista lliurarà mensualment a la DSTSC un informe amb els desplegaments duts a terme durant el mes, així com el resum de les incidències i problemes detectats, el compliment del calendari acordat, i altra informació que es consideri rellevant. Així mateix l'empresa informará puntualment sobre excepcions, incidències importants, canvis proposats a la planificació i a la configuració, i altres informacions que s'estimi que la DSTSC n'ha de tenir coneixement immediat.

Material formatiu destinat als usuaris

L'empresa haurà de preparar els materials formatius per traslladar el coneixement del funcionament del servei a:

- Tècnics de primer nivell de *Help Desk* de la XBM.
- Personal bibliotecari amb funcions d'administrador o supervisor del servei.
- Usuaris del servei de terminals d'ús públic.

Pels tècnics de primer nivell es lliurarà un manual tècnic amb els detalls de la configuració del servei i dels terminals d'ús públic. A més, l'empresa contractista haurà d'elaborar una llista de possibles errors i la seva resolució, de forma que el Help Desk de la XB pugui solucionar el màxim possible d'incidències al primer avís.

Pel personal bibliotecari es lliurarà un manual de les eines de configuració, de gestió i operació i de l'obtenció d'estadístiques. A cada biblioteca es realitzarà una reunió amb mitjans telemàtics per resoldre els dubtes sobre el servei, abans del desplegament del servei.

Pels usuaris del servei es lliurarà documentació d'usuari final en format electrònic editable. Aquesta documentació serà específica per a cada perfil d'usuari.

Calendari de desplegament i horaris d'actuació

La planificació del desplegament de la resta del servei serà fixada per la Diputació de Barcelona, tenint en compte el calendari de festius dels municipis i l'horari d'obertura de les biblioteques, disponible a la web de Biblioteques de la Diputació de Barcelona.

La DSTSC haurà de donar el vistiplau per a la finalització d'aquesta etapa, que s'haurà d'executar en la seva totalitat, amb la revisió de la documentació requerida i la validació de totes les funcionalitats demanades en aquest plec.

Aquesta etapa finalitzarà en els terminis fixats en el nivell de servei especificat a la clàusula 11.4. Si es supera el termini fixat s'aplicarà la penalitat corresponent.

10. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

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

Les peticions només es consideraran 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.

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 els treballs desenvolupats per evolucionar el servei.

A continuació es relacionen els acords de nivell de servei amb les condicions que determinen el compliment.

10.1 Nivells de servei per a la gestió d'incidències

	Nivell de servei
Criteris a valorar segons clàusula 8.2.1	Nivell de qualitat
Nombre d'incidències crítiques	0 incidències crítiques
Percentatge d'incidències crítiques compleixen el nivell de qualitat	100% resoltes en menys d'una hora
Percentatge d'incidències urgents compleixen el nivell de qualitat	95% resoltes en menys 2 hores
Percentatge d'incidències estàndards compleixen el nivell de qualitat	95% resoltes en menys de 24 hores

Es demana un nivell de servei sense cap incidència crítica, llavors si es produeix una o més incidències crítiques es penalitzarà pel nombre d'incidències crítiques segons la clàusula 11.1.

Si el percentatge d'incidències que compleixen el nivell de qualitat no arriba al valor desitjat, llavors es penalitzarà per la diferència del percentatge d'incidències resoltes respecte al percentatge objectiu segons la clàusula 11.1.

10.2 Nivells de servei per a les peticions

	Nivell de servei
Criteris a valorar segons 8.2.2	Data objectiu
Valoració del pressupost d'una petició de millora funcional	5 dies laborables des de la data de petició (segons calendari de la ciutat de Barcelona)
Execució de la millora funcional	La data prevista de lliurament establerta en el pressupost
Altres peticions incloses en la clàusula 4.7	La data prevista de lliurament acordada amb la DSTSC

Si les tasques a valorar en aquesta clàusula no es realitzen en la data objectiu establerta per a cada tipus de petició, llavors es penalitzarà per cada dia de retard segons la clàusula 11.2.

10.3 Nivells de servei per als informes i indicadors de seguiment del servei

	Nivell de servei
Criteris a valorar segons clàusula 8.2.3	Data objectiu
Lliurament d'informe mensual de servei segons la data objectiu	Abans del 10è dia laborable del mes següent
Lliurament d'informe anual de servei segons la data objectiu	Abans del 31 de gener de l'any següent o a la finalització del contracte
Lliurament d'informe d'incidències segons la data objectiu	1 dia després de la resolució de la incidència

Si el lliurament d'informes no es realitza en la data objectiu establerta per a cada tipus d'informe, llavors es penalitzarà per cada dia de retard segons la clàusula 11.3.

10.4 Nivells de servei per a la posada en marxa

	Nivell de servei
Criteris a valorar segons clàusula 9	Data objectiu
Finalització de l'etapa d'adaptació del servei	30 dies naturals a partir de l'inici de contracte
Finalització de l'etapa de desplegament pilot	60 dies naturals a partir de l'inici de contracte
Lliurament documentació i avaluació del desplegament pilot, amb el vistiplau de la DSTSC	75 dies naturals a partir de l'inici de contracte
Desplegament del 30% del total de terminals d'ús públic	95 dies naturals a partir de l'inici de contracte
Desplegament del 50% del total de terminals d'ús públic	125 dies naturals a partir de l'inici de contracte
Desplegament del 75% del total de terminals d'ús públic	155 dies naturals a partir de l'inici de contracte
Desplegament de la totalitat dels terminals d'ús públic	185 dies naturals a partir de l'inici de contracte

Si les tasques a executar en la posada en marxa no es realitzen en la data objectiu establerta per a cada tipus de tasca, llavors es penalitzarà per cada dia de retard segons la clàusula 11.4.

10.5 Nivells de servei per a la devolució del servei

	Nivell de servei
Criteris a valorar segons clàusula 12	Data objectiu
Presentació del pla de devolució preliminar	120 dies naturals abans de finalitzar el contracte
Presentació del pla de devolució definitiu	90 dies naturals abans de la finalització del contracte
Presentació de la documentació preliminar del servei	60 dies naturals abans de la finalització del contracte
Presentació de la documentació definitiva del servei	30 dies naturals abans de la finalització del contracte
Presentació del pla preliminar de traspàs de coneixement	90 dies naturals abans de finalitzar el contracte
Presentació del pla definitiu de traspàs de coneixement	60 dies naturals abans de la finalització del contracte
Execució del pla de devolució definitiu	30 dies naturals abans de la finalització del contracte

Si les tasques a executar en la devolució del servei no es realitzen en la data objectiu establerta per a cada tipus de tasca, llavors es penalitzarà per cada dia de retard segons la clàusula 11.5.

11. 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 en aquesta clàusula per cada ANS.

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat i sobre la part fixa d'aquell període.

Cas d'incompliment dels acords de nivell de servei 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 compromisos de serveis 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 i 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.

A continuació es relacionen les penalitats a aplicar en el cas de no assolir el nivell de qualitat determinat en els acords de nivell de servei:

11.1 Penalitats per la gestió d'incidències

11.1 Criteris a valorar segons clàusula 8	Coeficient de penalitat
11.1.1 Nombre d'incidències crítiques	0,05
11.1.2 Percentatge d'incidències crítiques compleixen el nivell de qualitat	0,01
11.1.3 Percentatge d'incidències urgents compleixen el nivell de qualitat	0,005
11.1.4 Percentatge d'incidències estàndards compleixen el nivell de qualitat	0,005

El càlcul de les penalitats serà la suma de les penalitats per a cadascun dels criteris anteriors. La penalitat a aplicar, en cas d'incompliment del nivell de servei demanat es calcula amb la fórmula següent:

Penalitat = Import fix mensual calculat x Valor de desviació x Coeficient de penalitat

On *Import fixe mensual calculat* és la part fixa a pagar en el mes, exclòs l'IVA, calculat segons el règim de pagament establert al PCAP per a la part fixa.

On *Valor de desviació* és el Nombre d'incidències crítiques (pels criteris 11.1.1).

On *Valor de desviació* és la *Diferència entre el percentatge objectiu i el percentatge d'incidències resoltes* (pels criteris 11.1.2, 11.1.3 i 11.1.4).

11.2 Penalitats per les peticions

11.2 Criteris a valorar segons clàusula 7 i la clàusula 4.7	Coeficient de penalitat
11.2.1 Valoració del pressupost d'una petició de millora funcional	0,005
11.2.2 Execució de la millora funcional	0,005
11.2.3 Altres peticions incloses en la clàusula 4.7	0,01

El càlcul de les penalitats serà la suma de les penalitats per a cadascun dels criteris anteriors. La penalitat a aplicar, en cas d'incompliment del nivell de servei demanat es calcula amb la fórmula següent:

$$\text{Penalitat} = \text{Import fix mensual calculat} \times \text{Valor de desviació} \times \text{Coeficient de penalitat}$$

On *Import fixe mensual calculat* és la part fixa a pagar en el mes, exclòs l'IVA, calculat segons el règim de pagament establert al PCAP per a la part fixa.

On *Valor de desviació* és igual al nombre de *Dies laborables segons el calendari de la ciutat de Barcelona que superin la data objectiu*.

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable segons calendari de la ciutat de Barcelona, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

11.3 Penalitats pels informes i indicadors de seguiment del servei

11.3 Criteris a valorar segons clàusula 8	Coeficient de penalitat
11.3.1 Lliurament d'informe mensual de servei segons la data objectiu	0,005
11.3.2 Lliurament d'informe anual de servei segons la data objectiu	0,005
11.3.3 Lliurament d'informe d'incidències segons la data objectiu	0,005

El càlcul de les penalitats serà la suma de les penalitats per a cadascun dels criteris anteriors. La penalitat a aplicar, en cas d'incompliment del nivell de servei demanat es calcula amb la fórmula següent:

$$\text{Penalitat} = \text{Import fix mensual calculat} \times \text{Valor de desviació} \times \text{Coeficient de penalitat}$$

On *Import fixe mensual calculat* és la part fixa a pagar en el mes, exclòs l'IVA, calculat segons el règim de pagament establert al PCAP per a la part fixa.

On *Valor de desviació* és igual al nombre de *Dies laborables segons el calendari de la ciutat de Barcelona que superin la data objectiu*.

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable segons calendari de la ciutat de Barcelona, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

11.4 Penalitats per la posada en marxa

11.4 Criteris a valorar segons clàusula 9	Coeficient de penalitat
11.4.1 Finalització de l'etapa d'adaptació del servei	0,03
11.4.2 Finalització de l'etapa de desplegament pilot	0,03
11.4.3 Lliurament documentació i avaluació del desplegament pilot, amb el vistiplau de la DSTSC	0,03
11.4.4 Desplegament del 30% del total de terminals d'ús públic	0,03
11.4.5 Desplegament del 50% del total de terminals d'ús públic	0,03
11.4.6 Desplegament del 75% del total de terminals d'ús públic	0,03
11.4.7 Desplegament de la totalitat dels terminals d'ús públic	0,03

El càlcul de les penalitats serà la suma de les penalitats per a cadascun dels criteris anteriors. La penalitat a aplicar, en cas d'incompliment del nivell de servei demanat es calcula amb la fórmula següent:

$$\text{Penalitat} = \text{Import fix mensual calculat} \times \text{Valor de desviació} \times \text{Coeficient de penalitat}$$

On *Import fixe mensual calculat* és la part fixa a pagar en el mes, exclòs l'IVA, calculat segons el règim de pagament establert al PCAP per a la part fixa.

On *Valor de desviació* és igual al nombre de *Dies laborables segons el calendari de la ciutat de Barcelona que superin la data objectiu*.

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable segons calendari de la ciutat de Barcelona, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable. El mes d'agost es considera inhàbil a efectes del desplegament i s'exclou del càlcul dels criteris 11.4.3 i 11.4.4.

11.5 Penalitats per la devolució del servei

11.5 Criteris a valorar segons clàusula 10	Coeficient de penalitat
11.5.1 Presentació del pla de devolució preliminar	0,03
11.5.2 Presentació del pla de devolució definitiu	0,03
11.5.3 Presentació de la documentació preliminar del servei	0,03
11.5.4 Presentació de la documentació definitiva del servei	0,03
11.5.5 Presentació del pla preliminar de traspàs de coneixement	0,03
11.5.6 Presentació del pla definitiu de traspàs de coneixement	0,03
11.5.7 Execució del pla definitiu de traspàs de coneixement	0,05

El càlcul de les penalitats serà la suma de les penalitats per a cadascun dels criteris anteriors. La penalitat a aplicar, en cas d'incompliment del nivell de servei demanat es calcula amb la fórmula següent:

$$\text{Penalitat} = \text{Import fix mensual calculat} \times \text{Valor de desviació} \times \text{Coeficient de penalitat}$$

On *Import fix mensual calculat* és la part fixa a pagar en el mes, exclòs l'IVA, calculat segons el règim de pagament establert al PCAP per a la part fixa.

On *Valor de desviació* és igual al nombre de *Dies laborables segons el calendari de la ciutat de Barcelona que superin la data objectiu*.

En cas que la data fixada com a objectiu correspongués a un dia no laborable segons calendari de la ciutat de Barcelona, aquesta s'ajornaria al següent dia laborable.

12. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte de serveis i té com a objecte la preparació de la transferència del servei a la DSTSC i/o a un nou contractista del servei.

En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de Devolució del servei. El contractista haurà de lliurar a la DSTSC el pla de devolució preliminar per a la seva aprovació en el termini fixat a la clàusula 10.5. En cas que aquest pla *preliminar s'hagi d'esmenar, el pla de devolució definitiu es lliurarà en el termini fixat a la clàusula 10.5*. En cas contrari, el pla preliminar esdevindrà definitiu en el mateix termini. 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.

L'execució de la devolució del servei té una durada de tres mesos, a partir de la presentació del pla de devolució definitiu i acaba a la finalització del contracte.

Durant aquest temps el contractista haurà d'executar el Pla de Devolució del servei aprovat per la DSTSC amb els nivells de servei especificats a la clàusula 10.5. A més, el contractista ha d'assegurar la continuïtat dels serveis prestats d'acord amb els nivells de servei establerts a la clàusula 10. 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.

El contractista haurà de retornar a la Diputació de Barcelona les dades de caràcter personal i el registres de navegació per Internet i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar l'esborrat total de les

dades existents en els equips informàtics utilitzats pel contractista. No obstant això, el contractista pot conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.

La devolució del servei està composta per tres etapes: presentació de la documentació, presentació del pla de traspàs de coneixement i execució del pla de devolució.

12.1 Presentació de la documentació

El contractista revisarà i, si s'escau, actualitzarà la documentació dels principals processos operatius del servei i l'inventari de terminals d'ús públic i dispositius de pagament amb monedes. Així mateix recopilarà tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització. Especificarà, entre d'altres:

- Les dades i la documentació del servei necessària per transferir el servei a un altre contractista i/o al personal designat per la DSTSC.
- 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 contractista.
- Actuacions futures pendents de realitzar.
- Informes de seguiment mensual i anual.
- Volumetria de les tasques efectuades durant la vigència del contracte: serveis prestats, incidències resoltes i informes de servei.

Aquesta documentació preliminar del servei es lliurarà a la DSTSC per a la seva aprovació, en el termini fixat a la clàusula 10.5. En cas que la documentació s'hagi d'esmenar, el contractista farà el lliurament de la documentació definitiva en el termini fixat en la clàusula 10; en cas contrari, la documentació preliminar esdevindrà definitiva en el mateix termini.

12.2 Presentació del pla de traspàs de coneixement

El contractista presentarà per a l'aprovació de la DSTSC i en el termini fixat a la clàusula 10.5, un pla preliminar de traspàs de coneixement destinat a l'equip tècnic del nou contractista i/o al personal designat per la DSTSC. En cas que s'hagi d'esmenar aquest, el contractista presentarà el pla definitiu de traspàs de coneixement en el termini fixat en la clàusula 10.5; en cas contrari, el pla preliminar esdevindrà definitiu en el mateix termini.

12.3 Execució del pla de devolució

L'execució del pla de devolució consistirà en el lliurament de la documentació elaborada i en l'execució del pla de traspàs de coneixement, segons s'ha establert en el pla de

devolució definitiu. L'execució del pla de devolució s'ha d'iniciar en el termini fixat en la clàusula 10.5 i té l'objectiu d'assegurar la transició del servei en cas que es produeixi un canvi de proveïdor o que la DSTSC presti el servei amb recursos interns.

El contractista és responsable de facilitar, al nou contractista i/o al personal designat per la DSTSC, formació segons el seu pla de traspàs de coneixement, tota la documentació i garantir-ne el suport suficient de forma que es pugui fer la captura de coneixement i la transferència tecnològica necessària per assolir la completa provisió del servei.

A tal efecte es realitzaran sessions de formació a l'equip tècnic del nou proveïdor i/o al personal designat per la DSTSC, dins de l'horari de prestació del servei, on es tractarà sobre la totalitat del coneixement funcional i tècnic amb casos pràctics reals, els procediments, eines, i la documentació associada a l'operativa del servei. Aquestes sessions duraran com a màxim dues setmanes.

13. Transició del servei

La fase de transició del servei es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (quan s'ha donat el cas que hi ha hagut alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per 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.

Aquesta fase de transició del servei s'estableix entre el moment de la formalització del contracte i l'inici de la prestació del servei. Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.

En aquest sentit, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis (ANS) i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició del servei.

No obstant això i de manera addicional al text precedent, els contractistes (l'entrant i el sortint) han que tenir present que han de prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat que ha acordat l'òrgan de contractació, segons els criteris que figuren en els plecs, sense altres interrupcions que les que es produïrien si la gestió es prestés de forma directa. En cas d'extinció normal del contracte, els contractistes hauran de prestar el servei fins que comenci l'execució del nou contracte o, en qualsevol cas, fins que el nou contractista es faci càrrec, de manera efectiva, de la prestació del servei (una vegada finalitzada la seva implantació i posada en marxa definitiva), en els terminis que s'estableixen en el plec de prescripcions tècniques particulars, sense modificar les

restants prestacions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat abans de la data de finalització del contracte. El nou contractista podrà fer-se càrrec del servei d'una manera progressiva o gradual, a mesura que vagi concloent la implantació i posada en marxa dels diferents elements que conformen, com un tot, el servei objecte del contracte.

Quan hi hagi continuïtat de contractista aquesta haurà de lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores en la prestació del servei i en la funcionalitat del sistema objecte del contracte.

14. Transferència tecnològica i/o 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 dels serveis prestats.

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC als serveis adjudicats podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control dels serveis prestats, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

15. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

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 des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

L'ús d'aquesta eina no ha de suposar cap requeriment a la infraestructura de Diputació de Barcelona.

16. Prova de concepte

La Diputació de Barcelona, a través de la DSTSC, es reserva el dret a demanar a les empreses licitadores (inicialment a la que s'hagi proposat com a adjudicatària), sense cost addicional, la realització d'una prova de concepte, per tal de verificar que la solució tecnològica proposada s'ajusta a les especificacions tècniques i funcionalitats que s'han recollit en aquest plec de prescripcions tècniques.

La DSTSC posarà a disposició de l'empresa un entorn de proves amb connexions similars a les disponibles a les biblioteques de la XB, accés al servei d'impressió i dos terminals d'ús públic.

També es facilitarà a l'empresa proposada com a adjudicatària la informació tècnica necessària per a la identificació de l'usuari en el servei Internet i+: paràmetres de les crides del *webservice* d'identificació d'usuari i codis de retorn del mateix *webservice*.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà de proporcionar per a la prova la infraestructura, programari i/o eines necessàries per configurar, adaptar i executar el servei proposat en les dues modalitats de terminals d'ús públic (Internet i + i OPAC).

En aquest entorn, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de realitzar les tasques que permetin verificar:

1. Realització de les configuracions del servei per tal de definir un dels terminals d'ús públic per al servei d'Internet i+ i l'altre per al servei OPAC.
2. La configuració amb el programari o eina de configuració la gestió de reserves amb dos tipus de reserva: una de 10 minuts i una altra de 3 minuts.
3. La configuració amb el programari o eina de configuració quatre pàgines d'Internet admissibles pel terminal del servei OPAC i quatre pàgines a les quals no es pot accedir des del servei d'Internet i+.
4. La definició amb el programari o eina de configuració de quatre programes (ja instal·lats en els terminals d'ús públic) que seran accessibles pel servei d'Internet i+.
5. La instal·lació i configuració del programari necessari per a l'execució del servei en els terminals d'ús públic, de les dues modalitats: servei Internet i + i OPAC.
6. El bloqueig dels terminals d'ús públic per a qualsevol ús que no sigui el servei d'Internet i+ o el servei OPAC.
7. La identificació de l'usuari en el servei Internet i+: l'empresa proposada com a contractista haurà de crear un formulari per a la introducció del codi d'usuari, contrasenya i acceptació de les condicions del servei. S'utilitzarà el *webservice* d'identificació que ha de proporcionar la Diputació de Barcelona per verificar si el codi d'usuari recollit en el formulari és d'un usuari de la XB.
8. Realització d'una reserva del terminal del servei d'Internet i+ amb una duració de la sessió de dos minuts per a un usuari de la XB.
9. Accés d'un usuari identificat al terminal d'ús públic si té una reserva activa. Verificar que un usuari identificat no pot utilitzar el terminal d'ús públic si no té una reserva activa.
10. Prohibició d'accés a les pàgines d'Internet així configurades pel servei d'Internet i+.
11. Procés d'inici de sessió Internet i + d'un usuari amb una reserva activa de 3 minuts i de desconnexió de la sessió al cap de 3 minuts de sessió.
12. Eliminació de les dades i el rastre de l'usuari en finalitzar la sessió d'Internet i+.
13. Accés d'un usuari no identificat únicament a les pàgines d'Internet configurades prèviament en un terminal OPAC.

14. Impressió des de qualsevol terminal utilitzant el servei d'impressió.
15. Planificació i execució correcta en una hora determinada d'una actualització de seguretat del sistema operatiu dels terminals d'ús públic.

Es considerarà que la solució tecnològica proposada té l'acceptació de la DSTSC si es constata que els resultats de la prova de concepte han permès garantir, de manera objectiva, que la solució proposada ha complert amb les especificacions tècniques i els criteris de validació inclosos a la prova de concepte i detallats en els paràgrafs precedents d'aquest mateix apartat.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0021963
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al servei de terminals d'ús públic de les biblioteques de la Xarxa de Biblioteques de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	04/10/2024 11:34

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
217b04c9d5dc3c021312	https://seuelectronica.diba.cat	

