

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT CORRECTIU, NORMATIU I DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DEL SISTEMA SAP GESTIÓ HOSPITALÀRIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2024/0013666

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Especificacions del sistema d'informació
 - 4.2. Especificacions de l'entorn tecnològic
 - 4.3. Manteniment correctiu (Gestió de les incidències)
 - 4.4. Manteniment normatiu
 - 4.5. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.6. Horari del servei
 - 4.7. Equip de treball
 - 4.8. Canals de comunicació
 - 4.9. Informació sensible
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 7.1. Manteniment correctiu
 - 7.2. Manteniment normatiu
 - 7.3. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 7.4. Posada en marxa del servei

- 7.5. Devolució del servei
- 7.6. Seguiment del contracte
- 8. Penalitats
 - 8.1. Manteniment correctiu
 - 8.2. Manteniment normatiu
 - 8.3. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 8.4. Posada en marxa del servei
 - 8.5. Devolució del servei
 - 8.6. Seguiment del contracte
- 9. Devolució del servei
- 10. Transició del servei
- 11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
- 12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

1. Antecedents

La Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC) de la Diputació de Barcelona té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la 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. D'aquesta manera, s'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic.

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 l'àmbit 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 TIC que es produeixen a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar 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.
- 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, 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 Diputació de Barcelona disposa d'un sistema d'informació per a la gestió dels centres assistencials basat en el sistema SAP R/3. Es va posar en explotació l'any 2005 amb la versió de SAP R/3 4.6C i els mòduls SAP IS-H i ISH-Med, i des de llavors s'ha anat fent el manteniment d'aquest

sistema d'informació. Aquest sistema dona suport a la gestió a la Gerència de Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir i la Gerència de Serveis Socials.

La funcionalitat estàndard que proporciona el sistema SAP s'ha anat completant amb desenvolupaments a mida en ABAP IV.

La versió actual d'aquest sistema SAP R/3 de la Diputació de Barcelona és SAP ECC 6.0 EHP6.

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

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació dels serveis de manteniment correctiu, normatiu i desenvolupament de noves funcionalitats del sistema SAP Gestió Hospitalària de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

El contracte abasta la prestació dels següents serveis:

- **Manteniment correctiu:** per minimitzar el nombre d'incidències en el sistema d'informació i resoldre en el mínim temps possible les que es produeixin, i per donar suport a l'equip tècnic de la DSTSC tant en l'àmbit tecnològic com funcional.
- **Manteniment normatiu:** per adaptar el sistema d'informació a canvis en la legislació vigent aplicable als diferents àmbits de gestió, de protecció de dades i seguretat de la informació, que es produeixin durant el cicle de vida del contracte i que afectin al seu objecte i abast.

També forma part d'aquest servei el manteniment del producte estàndard SAP actualitzat seguint les recomanacions del fabricant i el calendari de finalització del suport per a les diferents versions, així com l'execució de les eines proporcionades per aquest per a la verificació de la consistència de les dades i la correcció de la funcionalitat estàndard SAP, com són:

- La gestió d'actualitzacions de versió del programari estàndard SAP: aplicació de notes OSS '*Online Service System*', instal·lació de paquets de suport '*Support Package Stacks*' (SPS) o paquets de millora '*Enhancement Packages*' (EhP), adaptant les funcionalitats afectades i identificant les noves funcionalitats que proporciona.
- **Desenvolupament de noves funcionalitats:** per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, a les noves necessitats de negoci que estiguin directament

relacionades amb l'objecte del contracte i que no tinguin base en la resolució d'una incidència o una adequació normativa.

4. Descripció del servei

En aquest apartat es descriuen els serveis identificats en l'apartat anterior a prestar per l'empresa contractista, que ha de garantir la disponibilitat del sistema d'informació objecte d'aquest contracte, resoldre les incidències que es produeixin, adaptar-lo als canvis legals, tecnològics o del producte estàndard SAP que apareguin, desenvolupar els canvis i millores per atendre les noves necessitats dels diferents àmbits de gestió i donar suport a l'equip tècnic de la DSTSC en l'execució de processos o per consultes, tant de l'àmbit tecnològic com funcional.

L'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, en el termini que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que compleix amb els següents requisits:

- Certificació oficial vigent de SAP *Gold* Partner, o superior, com a garantia d'acompliment dels estàndards de certificació de SAP.

4.1. Especificacions del sistema d'informació

El sistema SAP gestió hospitalària de la Diputació de Barcelona està basat en la solució sectorial de SAP per als centres assistencials i hospitalaris (*ISH i ISH-MED EhP 6.06*), i s'ha completat amb desenvolupaments a mida en ABAP IV.

Fa ús de la funcionalitat estàndard sempre que és possible, però, en ocasions, hi ha desenvolupada una capa a mida per introduir dades addicionals, validacions i/o lògiques de negoci requerides.

Les funcionalitats no contemplades en l'estàndard o que requerien ser particularitzades per a cobrir les necessitats de gestió assistencials o específiques de la Diputació de Barcelona, s'han desenvolupat a mida evitant, en la mesura del possible, fer modificacions al programari estàndard.

En general, els informes s'han desenvolupat en ABAP IV i es mostren en format *ALV Grid control (ABAP Lister Viewer)*.

Els mòduls i funcionalitats més rellevants s'identifiquen a continuació:

Gestió de pacients: Contempla les activitats administratives dels centres assistencials de la Diputació de Barcelona (RESPIR i SPOT). Els productes corresponents són:

- Gestió de preadmissions i llistes d'espera. Contempla la creació, modificació i seguiment de les sol·licituds d'estada als centres residencials fins a la seva programació o rebuig.
- Gestió de l'hospitalització, que contempla els processos d'ingrés, alta i trasllat dins del centre i permís fora del centre.
- Gestió de consultes externes, que contempla la definició, gestió i seguiment de les agendes, cites i visites.
- Facturació de pacients per les estades fetes als centres residencials.
- Gestió de l'arxiu d'històries clíniques. Contempla el procés de control del préstec i el retorn de la carpeta amb la història clínica.

Gestió clínica i assistencial: Contempla les activitats clíniques i assistencials dels centres assistencials:

- Gestió de teràpies.
- Gestió dels processos d'infermeria.
- Generació, modificació i consulta de la documentació clínica i assistencial.
- Gestió de la farmàcia, que contempla tot el circuit de la medicació: definició, prescripció, dispensació i administració. La dispensació inclou intercanvi de missatgeria amb un magatzem automàtic.

Logística dels centres assistencials: Contempla els processos logístics dels centres assistencials realitzats als entorns de GH:

- Gestió de cuina dels centres assistencials, que contempla el procés d'assignació de dieta per pacient i preparació d'etiquetes a cuina.

Sistemes d'informació: Sistemes d'informació dels centres assistencials, independent de la plataforma final on es gestionin les consultes:

- Sistemes d'informació de gestió hospitalària. Contempla els sistemes d'extracció i explotació d'informació dels centres assistencials.

Es disposa de les següents integracions amb altres sistemes.

Kardex i magatzems de medicaments: El sistema d'emmagatzematge automàtic de medicaments (Kardex) es comunica amb el sistema de Gestió de farmàcia a través d'un SAP PI. Amb aquesta acció es prepara la medicació dels usuaris. De la mateixa manera, el PI serveix per al moviment de les existències de medicaments corresponents en el sistema MM.

Gestor de peticions (Aplicació Pek-Amida): Les peticions d'estades per part dels tècnics assistencials es gestionen a través de l'aplicació Gestor de peticions, que recupera dades SAP del pacient via *Webservice*. En el cas que els gestors del Respir acceptin la petició, es genera una actualització de les dades de l'usuari (alta o modificació) i la sol·licitud d'estada.

Des del sistema SAP els gestors determinen la viabilitat de l'estada. Aquesta informació (estat final) es traspassa al Gestor de peticions per tal que els peticionaris coneguin la situació definitiva.

Lliurament de missatges SMS: Connexió amb Oracle i execució d'una PROCEDURE que fa l'enviament d'SMSs.

Volum d'incidències i evolutius:

En els darrers 2 anys s'ha escalat el següent nombre aproximat d'incidències i evolutius:

Peticions	2023	2022
Incidències	0	1
Evolutius	120h	230h

4.2. Especificacions de l'entorn tecnològic

Els sistemes SAP estan distribuïts de la següent manera:

Sistema 1: Sistema financer pressupostari, compres i logística. SAP R/3 versió ECC 6.04. Escenari de tres entorns (desenvolupament, qualitat i producció). Suporta els mòduls financer- pressupostari i compres.

Sistema 2: Sistema gestió hospitalària. SAP R/3 versió ECC 6.06. Escenari de tres entorns (desenvolupament, qualitat i producció). Suporta el mòdul de gestió hospitalària.

Sistema 3: Sistema recursos humans. SAP R/3 versió ECC 6.04. Escenari de tres entorns (desenvolupament, qualitat i producció). Suporta el mòdul de recursos humans.

Sistema 4: Sistema PI versió NetWeaver 7.5. Escenari de dos entorns (desenvolupament i producció). Dona suport a *WebServices* i comunicacions entre sistemes SAP.

Sistema 5: Sistema Kardex. Sistema d'emmagatzematge de farmàcia, marca Grifols. Connectat amb els entorns SAP de compres i gestió hospitalària a través del sistema SAP PI.

4.3. Manteniment correctiu (Gestió de les incidències)

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

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

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

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

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

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

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).
- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- 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 al Manual d'usuari.
 - c) Totes les proves realitzades que verifiquin la resolució de la incidència.
 - d) El control de qualitat abans del lliurament.
 - e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, entre d'altres).

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències als entorns identificats, amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Si escau, l'empresa contractista haurà d'afegir els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament.

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

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

Davant els incidents de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista l'obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona de forma immediata tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell Alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades personals, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

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

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

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

4.4. Manteniment normatiu

Comprèn totes aquelles actuacions que s'hagin de realitzar per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, als canvis normatius que es produeixen durant el cicle de vida del contracte i que afectin al seu objecte i abast, així com per al manteniment del producte estàndard SAP actualitzat seguint les indicacions del fabricant.

Contempla:

- L'avaluació de la funcionalitat requerida.
- La proposta de solució i disseny tècnic.
- L'estimació de costos d'implementació: durada, esforç i perfils necessaris.
- La planificació del desenvolupament.
- El desenvolupament i implantació de la solució acordada.

- El manteniment de la documentació actualitzada: documentació tècnica, pla de proves i manuals d'usuari.
- El control de qualitat abans del lliurament.
- El suport en la posada en producció.

L'empresa contractista es compromet a avaluar les noves necessitats, maximitzant l'ús de la funcionalitat que proporciona l'estàndard en les seves propostes de solució, tenint en compte els principis de protecció de dades des del disseny establerts per defecte a l'RGPD, dissenyant el programari amb els nivells adequats de seguretat, rendiment, flexibilitat, i re-usabilitat, i seguint la codificació establerta per la DSTSC per als desenvolupaments a mida.

Els desenvolupaments hauran de tenir en compte l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies i recomanacions del CCN-CERT, garantint, quan sigui procedent, la seva certificació ENS, en la categoria que pertorqui, seguint les instruccions de l'equip d'adequació de l'ENS de la Diputació de Barcelona.

L'empresa contractista estarà obligada a realitzar una revisió completa anualment, com a mínim, amb la finalitat d'assegurar l'actualització del producte estàndard, el seu perfecte funcionament i evitar incidències futures.

Les peticions de manteniment normatiu es tramitaran com a “**peticions estàndard**” a través de l'eina de gestió de la DSTSC.

Es considerarà desenvolupament de noves funcionalitats, les requerides per canvis normatius que no proporcioni l'estàndard i que requereixin el desenvolupament de funcionalitats no existents.

En qualsevol cas, la funcionalitat requerida per canvis normatius haurà d'estar disponible dins el termini que marqui la llei.

Gestió de peticions de manteniment normatiu (peticions estàndard).

Les peticions es portaran a terme de la següent manera:

- La DSTSC escala la petició a l'empresa contractista amb els requeriments.
- L'empresa contractista lliurarà un informe de proposta de solució i la seva planificació, i un cop acordada amb la DSTSC, implantarà i validarà la funcionalitat en l'entorn de qualitat. Les pantalles i els missatges hauran de ser en català, i amb una estructura i format estandarditzat. Un cop validat el funcionament i documentades les proves realitzades, retornarà la petició a la DSTSC adjuntant la documentació a lliurar, que constarà de:
 - Un Manual Tècnic amb descripció de:
 - Model de dades.
 - Processos que s'actualitzen.
 - Pantalles modificades.

- Proves realitzades.
- Ordre de transport.
- Un Manual d'usuari, en català, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

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

Les peticions de manteniment normatiu es troben contemplades en l'import de la part fixa del contracte i no suposaran cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona. Un cop tancades passen a formar part dels productes a mantenir dins d'aquest contracte.

4.5. Desenvolupament de noves funcionalitats

Referit a totes aquelles actuacions que s'hagin de realitzar per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, a les noves necessitats de negoci que estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte.

Contempla:

- L'avaluació de la funcionalitat requerida.
- La proposta de solució i disseny tècnic.
- L'estimació de costos d'implementació: durada, esforç i perfils necessaris.
- La planificació del desenvolupament.
- El desenvolupament i implantació de la solució acordada.
- El manteniment de la documentació actualitzada: documentació tècnica, pla de proves i manuals d'usuari.
- El control de qualitat abans del lliurament.
- El suport en la posada en producció.

L'empresa contractista es compromet a avaluar les noves necessitats, maximitzant l'ús de la funcionalitat que proporciona l'estàndard en les seves propostes de solució, tenint en compte els principis de protecció de dades des del disseny establerts per defecte a l'RGPD, dissenyant el programari amb els nivells adequats de seguretat, rendiment, flexibilitat, i re-usabilitat, i seguint la codificació establerta per la DSTSC per als desenvolupaments a mida.

Els desenvolupaments hauran de tenir en compte l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies i recomanacions del CCN-CERT, garantint, quan sigui procedent, la seva certificació ENS, en la categoria que pertorqui, seguint les instruccions de l'equip d'adequació de l'ENS de la Diputació de Barcelona.

Les peticions de desenvolupament de noves funcionalitats es tramitaran com a **"peticions a mida"** a través de l'eina de gestió de la DSTSC.

Gestió de peticions de desenvolupament de noves funcionalitats (peticions a mida).

Les peticions es portaran a terme en dues fases molt diferenciades:

Fase 1: Elaboració de l'informe de valoració

- La DSTSC escala la petició a l'empresa contractista amb els requeriments.
- L'informe que elaborarà l'empresa contractista constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució proposada (estàndard o a mida).
 - Joc de proves que s'aplicarà.
 - Nombre d'hores per perfil tècnic i cost corresponent.
 - Proposta de calendari de les fases d'implementació. Aquest calendari haurà de cobrir tot el cicle d'implementació, des de l'inici de la fase de realització del desenvolupament fins a la formació als usuaris, detallant les dates de presentació de prototipus, dates de finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost per a la Diputació de Barcelona.

Per tal d'agilitzar el servei, s'estableix que no caldrà fer l'informe de valoració per a les peticions de fins a 5 jornades de treball, sempre que la DSTSC no indiqui el contrari al fer la petició.

Fase 2: Realització del desenvolupament

- La DSTSC confirma l'inici de la fase realització del desenvolupament.
- L'empresa contractista implementarà la solució proposada i validarà el funcionament en el sistema de qualitat. Les pantalles i els missatges hauran de ser en català, i amb una estructura i format estandarditzat.
Un cop validat el funcionament i documentades les proves realitzades, retornarà la petició a la DSTSC adjuntant la documentació a lliurar, que constarà de:
 - Un Manual Tècnic amb descripció de:
 - Model de dades.
 - Processos que s'actualitzen.
 - Pantalles modificades.
 - Proves realitzades.
 - Ordre de transport.
 - Un Manual d'usuari, en català, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

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

Una vegada la petició estigui validada i tancada per la DSTSC, es podrà liquidar en la propera factura per l'import d'acord amb l'informe de valoració, o pel nombre d'hores consumides en el cas dels evolutius de fins a 5 jornades de treball.

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

Codificació per als desenvolupaments a mida.

Per als desenvolupaments a mida es segueix la següent nomenclatura:

- **Codi programa/taula:**
 - Z<mòdul>_<àmbit>_LI*: llistats
 - Z<mòdul>_<àmbit>_IT*: interfície
 - Z<mòdul>_<àmbit>_BI*: *batch-input*
 - Z<mòdul>_<àmbit>_DI*: *direct input* (o *updates* directament en taules)

A l'inici del programa cal afegir un comentari sobre l'objecte del mateix.

En cas d'introduir modificacions cal comentar la data, nº de petició i descripció que origina la modificació.

- **Codi de transacció: el mateix codi que el programa associat**

Actualment hi ha alguns desenvolupaments que no han seguit aquesta nomenclatura.

4.6. Horari del servei

El terme festiu emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals, que seran les d'aplicació a la ciutat de Barcelona.

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

- De 9 h a 13:30 h i de 15.30 h a 19.00 h de dilluns a divendres no festius.

Aquests seran els intervals horaris dins dels quals es comptabilitzaran els acords de nivells de servei.

Excepcionalment, i amb avís previ de 24 hores, es podrà requerir l'execució de determinats serveis fora d'aquest horari, sense que la prestació dels mateixos suposi un cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

4.7. Equip de treball

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

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

- Referent tècnic.
- Tècnics.

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

Delegat de protecció de dades

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball del contractista. Figura obligatòria 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.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut de l'RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa l'RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.
- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- 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 finalitats del tractament.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Delegat de protecció de dades en un 1% 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.

Responsable del contracte

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

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

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

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

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 1% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referent tècnic

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

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

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària de l'1'5% 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. 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.

Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de, com a mínim, **3 tècnics** amb un nivell de dedicació mitjana del **2%** 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.

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

Els tècnics assumiran les tasques següents:

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

Regles especials en relació al personal del contractista

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

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

- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta, d'acord amb el que s'estableix en la cl. 2.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- El contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.
- De la mateixa manera, l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades personals, als sistemes d'informació i a qualsevol altra informació o recurs corporatiu a què hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte (informació compartida, incloent-hi la documentació proveïda, els procediments seguits, la configuració dels sistemes, i aquelles dades internes a les que pugui tenir accés com a part del servei prestat, com per exemple tot el trànsit registrat).
- Si per motius de caràcter excepcional, en algun període d'execució del contracte, una part o la totalitat de l'equip de treball identificat, no pot estar ubicat a les dependències de la DSTSC (si aquesta fos una condició del contracte), la prestació s'haurà d'executar de forma remota, tenint en compte la clàusula 2.19.5.f) del PCAP sobre les obligacions de l'encàrrec del tractament i les següents disposicions:
 1. La DSTSC i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota de la prestació, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
 2. És responsabilitat exclusiva del contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del contracte, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.
 3. La DSTSC podrà requerir al contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de seguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de seguretat ho requereix.

4. Cap persona de l'equip tècnic podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de la DSTSC, qui podrà reclamar la seva presència puntualment.

4.8. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el *Service Desk* de PROLIN. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzarà a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista, que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el *Service Desk*.

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

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

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

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

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

4.9. Informació sensible

L'accés a dades personals dels sistemes SAP de la Diputació de Barcelona per part de l'empresa adjudicatària haurà de ser puntual, exclusivament adscrit a la resolució d'incidències escalades directament per part dels tècnics de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius.

El tècnics de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius hauran de garantir en tot moment que l'usuari d'accés als sistemes SAP només estigui disponible (vigència del codi d'usuari) pel temps estrictament necessari per a la resolució de la incidència, i que les autoritzacions d'accés a les dades personals estiguin ajustades a la necessitat.

D'altra banda, els conjunts de dades resultants dels processos temporals d'exportació, de migració o de còpia de recolzament que el contractista hagi de realitzar durant la prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per a la que es van generar.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe mensual en relació a l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data d'obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data d'obertura.
- Canvis normatius o actuacions realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Canvis normatius o actuacions en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Desenvolupaments o actuacions finalitzades, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.
- Desenvolupaments o actuacions en curs, detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.
- Informe resultat de la revisió completa de la solució, que s'hauria d'incloure com a contingut de l'informe mensual corresponent a l'últim període de l'exercici que s'estigui avaluant.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del contracte i propostes d'evolució del sistema objecte del contracte.

- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte:
 - Quadre resum de facturació d'evolutius per any, en què es detalli els imports totals pressupostats, compromesos, realitzats i saldo.
 - Detall de facturació de desenvolupaments de noves funcionalitats per mes, amb el nº de petició, les hores i l'import.
 - Detall d'evolutius compromesos, amb import total compromès.

Adicionalment, si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. Aquestes reunions, si escau, es faran abans del desè dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) del mes i hi assistiran, per part de l'empresa contractista, el Responsable del Contracte i el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

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

6. Posada en marxa

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

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

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

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

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

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

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

El càlcul dels ANS s'haurà de fer per part de l'empresa contractista en elaborar l'informe de seguiment que es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona.

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

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

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

A efectes de concreció i control dels ANS considerem les definicions següents:

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que aquest l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta, totalment documentada per l'empresa contractista i la retorna a la DSTSC.

- Informe de proposta de solució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la petició de manteniment normatiu a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe i el retorna a la DSTSC.
- Informe de valoració: És el temps transcorregut entre la comunicació de la petició de desenvolupament de noves funcionalitats a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe i el retorna a la DSTSC.
- Desenvolupament: És el temps transcorregut entre la comunicació d'acceptació de l'informe de proposta de solució o de valoració a l'empresa contractista pel canal previst fins que finalitza el desenvolupament, adjunta tota la documentació i la retorna a la DSTSC.

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

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula 4.6 del PPT.

7.1. Manteniment correctiu

Les peticions de resolució d'incidències s'escalaran a l'empresa contractista pel canal de comunicació previst, categoritzades segons el seu impacte **màxim, alt, mig o baix**.

S'estableixen quatre categories en relació a les incidències previstes a l'abast del contracte, amb diferents temps de resposta i resolució, en concret:

Impacte	Criticitat	Descripció	ANS	ANS
			Temps de resposta	Temps de resolució
Màxim	Crítica	Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema	Immediata	4 hores laborables
Alt	Urgent	Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica	Immediata	1 dia laborable
Mig	Important	Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat	n/a	5 dies laborables
Baix	Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa diària	n/a	10 dies laborables

S'estableixen les criticitats dels acords de nivell de servei (ANS) següents:

- **Crítica:**
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu.
 - 95% de les peticions resoltes dins del temps objectiu.
- **Urgent:**

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

7.2. Manteniment normatiu

Per al manteniment normatiu s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
Realització de l'informe de proposta de solució	10 dies laborables
Desenvolupament o execució	Data finalització prevista en la proposta de planificació acceptada per la DSTSC

7.3. Desenvolupament de noves funcionalitats

En funció de la fase de la petició s'estableixen diferents ANS:

Concepte	ANS
Realització de l'informe de valoració	10 dies laborables
Desenvolupament o execució	Data finalització prevista en la proposta de planificació acceptada per la DSTSC

7.4. Posada en marxa del servei

Per a la posada en marxa del servei s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
----------	-----

Pla d'arrancada del servei	15 dies naturals a partir de la formalització del contracte
Arrancada del servei.	a partir d'un mes natural des de la data d'inici de la prestació

7.5. Devolució del servei

Per a la devolució del servei s'estableixen els següents ANS:

Concepte	ANS
Pla de devolució del servei	3 mesos abans de la finalització del contracte
Devolució del servei	fins al darrer dia de vigència del contracte

7.6. Seguiment del contracte

Per als conceptes relacionats amb el seguiment del contracte s'estableixen diferents ANS, en concret:

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe mensual de seguiment	5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	10è dia laborable del mes posterior al que s'està avaluant

8. Penalitats

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

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

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

En cas d'incompliment dels ANS, les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu en aquesta clàusula.

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

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

8.1. Manteniment correctiu

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS:

- Crítiques i Urgents: 10 €, IVA exclòs, per cada 1 hora laborable completa que sobrepassi l'ANS fixat de cada incidència.
- Importants i Estàndards: 80 €, IVA exclòs, per cada 1 dia laborable complet que sobrepassi l'ANS fixat de cada incidència.

8.2. Manteniment normatiu

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS:

Concepte	Penalitat
----------	-----------

Realització de l'informe de proposta de solució	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard.
Desenvolupament o execució	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard en el lliurament segons la planificació acordada en l'informe de proposta de solució.

8.3. Desenvolupament de noves funcionalitats

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS:

Concepte	Penalitat
Realització de l'informe de valoració	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard.
Desenvolupament o execució	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard en el lliurament segons la planificació acordada en l'informe de valoració.

8.4. Posada en marxa del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS:

Concepte	Penalitat
Pla d'arrancada del servei	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard
Arrancada del servei.	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complert de retard

8.5. Devolució del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS:

Concepte	Penalitat
Pla de devolució del servei	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard
Devolució del servei	

8.6. Seguiment del contracte

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe mensual de seguiment	3% de l'import mensual de la part fixa del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	

9. Devolució del servei

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

Durant aquesta fase, el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que hagi utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència. Inclou el retorn de la informació de la que calgui disposar al finalitzar el contracte, per motius legals o per traspàs a un nou sistema, com pot ser la devolució en un format estructurat d'aquella informació que es volgués conservar o traspasar a un altre sistema o la interpretació de la informació dels logs i registres de l'activitat.

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

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

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

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

10. Transició del servei

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

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

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

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

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

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

11. 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 de les prestacions realitzades.

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

12. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

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

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

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora.

Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i de les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

1. La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.

2. L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en què aquesta es salvaguarda.

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

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0013666
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars de l'expedient de contractació relatiu al manteniment correctiu, normatiu i desenvolupament de noves funcionalitats del sistema SAP gestió hospitalària de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	18/12/2024 09:45

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
e2cc090f449dec6827a7	https://seuelectronica.diba.cat	

