

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU, NORMATIU I
DESENVOLUPAMENT DE NOVES FUNCIONALITATS DEL SISTEMA SAP
ECONÒMIC-FINANCER, COMPRES I MAGATZEMS DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2024/0024045

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Especificacions del sistema d'informació
 - 4.2. Especificacions sobre l'entorn tecnològic
 - 4.3. Manteniment correctiu
 - 4.4. Manteniment normatiu
Gestió de peticions de manteniment normatiu (peticions estàndard).
 - 4.5. Desenvolupament de noves funcionalitats
Gestió de peticions de desenvolupament de noves funcionalitats (peticions a mida).
 - 4.6. Horari del servei
 - 4.7. Equip de treball
 - 4.8. Canals de comunicació
5. Posada en marxa
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 6.1. Manteniment correctiu
 - 6.2. Manteniment normatiu
 - 6.3. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 6.4. Posada en marxa del servei
 - 6.5. Devolució del servei
 - 6.6. Seguiment del contracte
7. Penalitats
 - 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. Devolució del servei
- 9. Transició del servei
- 10. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
- 11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats
- 12. Annex. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ

Mòduls i funcionalitats del sistema de l'àmbit econòmic-financer

Mòduls i funcionalitats del sistema de l'àmbit de compres i logística

Altres funcionalitats transversals

Volum d'incidències i evolutius

Incidències més freqüents

1. Antecedents

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

Els serveis de tecnologies i sistemes corporatius s'entenen com la integració dels àmbits clàssics de la informàtica i les telecomunicacions. S'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic (veu, dades o imatge).

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, La Diputació de Barcelona disposa, des de l'any 2005, d'un sistema d'informació per la gestió de les compres i magatzems en el sistema SAP R/3 (versió 4.6c). Aquest sistema dona suport a la gestió a la Subdirecció de Logística, la Subdirecció d'Edificació, la Gerència de Serveis

Residencials d'Estades Temporals i Respir, la Gerència de Biblioteques i la Gerència d'Esports (exp. núm. 2020/0009807).

La gestió pressupostària, comptable i de tresoreria de la Diputació de Barcelona es va posar en marxa l'any 2006, en el mateix sistema SAP R/3, amb la solució sectorial pel sector públic ISPSe, migrat a EA-PS en 2010. Aquest sistema dona suport a la gestió de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica, la Intervenció general, Tresoreria, la Unitat de registre i els centres gestors de les diferents Direccions o Gerències de serveis (exp. núm. 2020/0001216).

Es proposa fer un únic contracte de manteniment, fusionant els dos actuals, per facilitar l'actualització de versió del sistema SAP ECC ja que ambdues gestions es troben dins del mateix sistema. Cal tenir present que anteriorment ja s'havia contractat aquest manteniment en un únic contracte i que l'actual contracte de serveis pel manteniment del sistema SAP de compres i magatzems (2020/0009807) es va haver de contractar mitjançant un procediment negociat per raons tècniques perquè la licitació de l'expedient obert 2019/0018132 va quedar deserta.

En ambdós casos la funcionalitat estàndard que proporciona el sistema SAP s'ha anat completant amb desenvolupaments a mida en ABAP/IV i Web Dynpro ABAP.

La versió actual d'aquest sistema SAP R/3 de la Diputació de Barcelona és SAP ECC 6.0 EHP4, no UNICODE, amb base de dades Oracle. Aquest sistema s'ha de mantenir aplicant les actualitzacions de versions, notes de seguretat i paquets de millora (EHPs) del programari estàndard de SAP, seguint les recomanacions del fabricant i les dates en que aquest indica que finalitzarà el manteniment i suport de cada versió. Aquestes actualitzacions del programari estàndard de SAP instal·len millores en el funcionament i en la seguretat del programari, permeten incloure noves funcionalitats estàndard, i solucionar possibles errors i vulnerabilitats.

Pel que fa a la funcionalitat es tracta d'un sistema SAP que està en constant evolució, atenent a les constants modificacions legislatives que afecten l'àmbit de gestió al que dona suport, a les contínues millores funcionals que s'estan incorporant fruit de les peticions dels usuaris de les diferents Direccions o Gerències de serveis per donar resposta a les necessitats de negoci, i a la necessària i continua evolució tecnològica.

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

2. Objecte

És objecte del present plec definir les especificacions tècniques particulars que hauran

de regir el procediment obert, amb pluralitat de criteris, per a la contractació dels serveis de manteniment correctiu, normatiu i desenvolupament de noves funcionalitats del sistema SAP econòmic-financer, compres i magatzems 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 de 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 les diferents versions, així com l'execució de les eines proporcionades per aquest per la verificació de la consistència de les dades i la correctesa 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. Es preveu l'actualització de EhP 4 al 7.
- La gestió de la preparació del sistema SAP ECC pel futur projecte de conversió a S/4 HANA, identificant les tasques a realitzar mitjançant les eines de verificació que SAP proporciona i que permeten accelerar la fase de conversió del sistema SAP ECC 6.X a SAP S/4 HANA; entre elles *SAP Readiness Check* permet obtenir una visió general completa de quina és la situació actual del sistema i els passos a seguir per preparar-lo per a la conversió a S/4 HANA.
- L'obtenció i manteniment de l'inventari actualitzat de transaccions i programes estàndard i a mida utilitzats en el darrer any, i la relació de programes no utilitzats, a partir de la informació que proporciona el CCLM de SOLMAN.
- **Desenvolupament de noves funcionalitats:** per adaptar el sistema d'informació, entès en la seva totalitat, a les noves necessitats de gestió, que estiguin directament relacionades amb l'objecte del contracte i que no tenen base en la resolució d'una incidència o una adequació normativa.

Durant la vigència d'aquest contracte, es preveu la implantació o desenvolupament de noves funcionalitats, estàndard o a mida, relacionades amb l'automatització de la gestió d'ingressos i cobraments, i amb el tractament dels fitxers bancaris (extracte bancari norma 43, quadern bancari 60, quadern bancari 19, etc.), així com els canvis i millores que sol·licitin els referents de cada àmbit de gestió.

També forma part d'aquest servei la realització de les tasques identificades per la preparació del sistema SAP ECC pel futur projecte de conversió a S/4 HANA, que no formen part del manteniment correctiu o normatiu. Es preveu la realització de les tasques identificades a partir del SAP *Readiness Check*, com és la conversió dels mestres de deutors i creditors a *Business Partner*, el bloqueig o esborrat de transaccions i programes obsolets i dels objectes de desenvolupament associats, així com altres tasques que s'identifiquin amb les eines de verificació de SAP.

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 a 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 els terminis 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* pel sector públic espanyol, o certificacions oficials equivalents, com a garantia d'acompliment dels estàndards de certificació de SAP.

4.1. Especificacions del sistema d'informació

La versió actual del sistema d'informació SAP econòmic-financer, compres i magatzems de la Diputació de Barcelona és SAP ECC 6.0 EHP4, no UNICODE, amb base de dades Oracle.

Està basat en la solució sectorial de SAP pel Sector Públic (EA-PS EhP 6.04), i dels mòduls estàndard propis de l'àmbit per a la gestió pressupostària, gestió comptable, gestió de tresoreria, gestió de compres i gestió de magatzems, i s'ha completat amb desenvolupaments a mida en ABAP/IV i WebDynpro ABAP

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 en l'Administració Pública, o específiques de la Diputació de Barcelona, s'han desenvolupat a mida evitant, en la mesura del possible, fer modificacions a la funcionalitat 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, i el volum d'incidències d'anys anteriors, s'identifiquen a l'apartat *Annex. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ* d'aquest document.

4.2. Especificacions sobre l'entorn tecnològic

Els sistemes de 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 el 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 mòduls 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 mòduls 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 i amb el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Disposa de 2 entorns: de desenvolupament i producció.

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

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

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

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

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

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

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

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

En relació al protocol de tractament de les incidències:

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

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

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

- La DSTSC podrà demanar puntualment informes específics sobre qualsevol incidència que s'hagi produït.

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

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

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

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

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

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 produeixin durant el cicle de vida del contracte i que afectin al seu objecte i abast, així com pel 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 i per defecte establerts al

RGPD, dissenyant el programari amb els nivells adequats de seguretat, rendiment, flexibilitat, i re usabilitat, i seguint la codificació establerta per la DSTSC pels 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 proporcionin 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 i per defecte establerts al RGPD, dissenyant el programari amb els nivells adequats de seguretat, rendiment, flexibilitat, i re usabilitat, i seguint la codificació establerta per la DSTSC pels 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 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 tancat 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 pels desenvolupaments a mida.

Pels 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 els 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 laborables i 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 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 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 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 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 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.

Tècnics

El contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim 4 tècnics amb un nivell de dedicació de mitjana del 41,38 % 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 altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- Així com totes aquelles altres tasques que identificades en el present Plec de prescripcions tècniques no siguin competència del Responsable del contracte o del Referent Tècnic.

Regles especials en relació al personal del contractista

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

- Correspon exclusivament al contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC de l'acompliment d'aquells requisits.
- El contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- El contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el 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 al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta, 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 de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

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

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 realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit 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 i utilitzant el català com a llengua. Posteriorment, la petició s'anotará 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.

Seguiment del contracte

Mensualment, el contractista farà un informe 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 període posterior al que s'està avaluant, de conformitat amb l'horari del servei que indica l'apartat 4.6 del PCAP.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- 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.

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. A aquestes reunions hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte i el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes de seguiment, 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, o propostes de millora. 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. L'empresa contractista disposarà dels mitjans necessaris per a adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

5. Posada en marxa

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

Dins del termini de 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: 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 del servei.

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

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

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

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

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

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

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu, 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 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 de l'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 aquesta l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- 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 la 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 la 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 d'aquest plec.

6.1. 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 acords de nivell de servei (ANS) respecte el temps de resposta i resolució, en concret:

Impacte	Criticitat	Descripció	ANS Temps de resposta	ANS Temps de resolució
Màxim	Crítica	Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema	Immediata	4 hores
Alt	Urgent	Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica	Immediata	24 hores
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

6.2. Manteniment normatiu

Pel 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
----------------------------	--

6.3. 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

6.4. Posada en marxa del servei

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

Concepte	ANS
Pla d'arrancada del servei	10 dies laborables a partir de la formalització del contracte

6.5. Devolució del servei

Per 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

6.6. Seguiment del contracte

Pels 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 del primer mes del període posterior al que s'està avaluant

Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	10è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant
Revisió completa anual	3 mesos abans de la finalització de cada anualitat

7. Penalitats

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

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

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

7.1. Manteniment correctiu

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'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.

7.2. Manteniment normatiu

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

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

7.3. Desenvolupament de noves funcionalitats

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

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

7.4. Posada en marxa del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

Concepte	Penalitat
Pla d'arrancada del servei	3% de l'import fixe del manteniment mensual per cada <u>dia</u> laborable complet de retard

7.5. Devolució del servei

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

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

7.6. Seguiment del contracte

S'estableixen les següents penalitats per incompliment de l'ANS:

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

8. Devolució del servei

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

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència. Inclou el retorn d'informació que calgués 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 de representar cap discontinuïtat en el servei.

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

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

9. 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, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

10. 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 dels mateixos.

11. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

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

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

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i tenir en compte les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

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

12. Annex. DESCRIPCIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ

Mòduls i funcionalitats del sistema de l'àmbit econòmic-financer

El sistema, en aquest àmbit, dona suport a la gestió de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica, la Intervenció general, Tresoreria, la Unitat de registre i els centres gestors de les diferents Direccions o Gerències de serveis.

S'han definit diferents rols segons les necessitats de gestió: pels usuaris dels centres gestors, pels caps de les diferents Direccions i Gerències de serveis, pel Servei de programació, Intervenció i Tresoreria, i pels tècnics administradors de la DSTSC.

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

Gestió del pressupost:

- Elaboració de l'avantprojecte de pressupost.
- Obertura del pressupost.
- Modificacions pressupostàries.
- Vinculacions jurídiques.
- Control d'execució del pressupost activat.
- Seguiment de l'execució del pressupost.
- Gestió de romanents.
- Tancament i liquidació del pressupost.
- Informes.

Comptabilitat pressupostària i financera:

- Pressupost corrent. Operacions d'execució de despeses i d'ingressos.
- Pressupostos d'exercicis tancats.
- Exercicis futurs. Seguiment de despeses pluriennals.
- Operacions de comptabilitat financera.
- Processos d'obertura i tancament de la comptabilitat.
- Compte general i la Memòria.
- Rendició de comptes.
- Informes.

Comptabilitat analítica:

- Per centres de cost, ordres i projectes.
- Informes.

Projectes i despeses amb finançament afectat:

- Previsió de projectes d'inversió (o despesa) amb finançament afectat.

- Operacions pressupostàries amb finançament afectat.
- Seguiment de l'execució de projectes de despesa amb finançament afectat.
- Processos de tancament.
- Informes.

Subvencions:

- Manteniment de les dades de les convocatòries de subvencions.
- Gestió pressupostària i comptable de les subvencions.
- Comunicació electrònica automatitzada de la informació requerida de subvencions a la BDNS – Base de dades nacional de subvencions – del Ministerio de Hacienda y Función Pública – (a través del PI).
- Gestió i seguiment de la comunicació d'informació a la BDNS.
- Informes.

Justificacions electròniques:

- Recepció de les justificacions electròniques.
- Anotació en el Registre comptable de factures, amb documentació annexa. La documentació s'emmagatzema en el Content Server de SAP.
- Generació dels fitxers d'estat.
- Seguiment de justificacions rebutjades abans de registrar.
- Actualització automàtica de l'aplicació pressupostària i el document predecessor.
- Informes.

Factures electròniques:

- Manteniment de codis DIR3.
- Recepció de les factures electròniques rebudes.
- Creació del tercer creditor.
- Anotació en el Registre comptable de factures, amb documentació annexa. La documentació s'emmagatzema en el Content Server de SAP.
- Generació dels fitxers d'estat i comunicació al Punt general d'entrada de factures electròniques del servei e.FACT que ofereix el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).
- Seguiment de factures rebutjades abans de registrar.
- Actualització de l'històric d'estats comunicats al PGEF pels processos eFACT.
- Obtenció del justificant del Registre d'entrada de documents.
- Informes.

Registre comptable de factures:

- Integrat en la funcionalitat del Registre general.
- Llibres: factures, factures rectificatives íntegres, factures rectificatives per diferències (abonaments).
- Anotació en el registre de les factures i justificacions rebudes.
- Procés de digitalització basat en ReadSoft Forms.
- Gestió de documents adjunts. La documentació annexa s'emmagatzema en el Content Server de SAP.

- Tramitació interna per part del centre gestor destinatari de la factura, fins a la creació de l'operació comptable corresponent.
- Generació del correu electrònic per informar en cas de rebuig.
- Seguiment de l'històric de tramitació.
- Generació dels fitxers d'estat i comunicació al Punt general d'entrada de factures electròniques del servei e.FACT que ofereix el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).
- Seguiment de l'històric d'estats comunicats al PGEF.
- Informes.

Gestió de l'IVA basat en el Subministrament Immediat d'Informació:

- Configuració de la tipologia d'operacions comptables a informar.
- Comunicació electrònica automatitzada de la informació de l'IVA de les factures emeses i rebudes al SII – Subministrament Immediat d'Informació – del Ministerio de Hacienda y Función Pública – (a través del PI).
- Gestió i seguiment de la comunicació d'informació al SII.
- Informes.

Fiscalització i control:

- Circuits interns de tramitació administrativa de les operacions pressupostàries amb la solució de *workflow* de SAP.
- Gestió de relacions pel reconeixement d'obligacions reconegudes i ordenació del pagament. Generació de Decrets i documentació annexa.

Tresoreria:

- Gestió de tercers creditors i deutors.
- Cessions de deute. Embargaments i endossos.
- Gestió de pagaments, manuals i automàtics.
- Gestió d'ingressos i cobraments, manuals i automàtics.
- Comptabilitat extra pressupostària.
- Declaracions fiscals.
- Gestió de bancs i conciliació bancària.
- Actes d'arqueig.
- Informes.

Bestreta de caixa fixa:

- Gestió des centralitzada de les petites despeses dels diferents serveis, gestió d'habilitats, reposició de fons, pagament de dietes i altres conceptes de bestreta de caixa fixa i pagaments a justificar.
- Informes.

Integracions o interfícies amb altres sistemes d'informació

Comunicació electrònica automatitzada amb el Ministerio de Hacienda y Función Pública. Comunicació a través del sistema PI, amb certificat digital:

1. BDNS – Base de dades nacional de subvencions. Comunicació electrònica automatitzada de la informació de subvencions al Ministerio de Hacienda y Función Pública.
2. SII – Subministrament immediat de la informació. Declaració electrònica automatitzada de l'IVA de les factures emeses i rebudes al Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Intercanvi d'informació amb altres ens mitjançant fitxers:

3. e.FACT – Factures electròniques rebudes. Integració amb el servei e.FACT que ofereix el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC).
4. EDItran – Intercanvi d'informació amb entitats bancàries.

Intercanvi d'informació amb sistemes corporatius mitjançant fitxers:

5. GIR – Gestió d'ingressos i rebuts. Factures emeses, gestió comptable dels ingressos i manteniment de les dades mestres de deutors.
6. CCR – Caixa de crèdit. Suport al finançament i crèdit local.
7. SAP RH – Pressupost del capítol I.
8. SAP RH – Comptabilització de la nòmina.
9. A4 – Gestió de l'immobilitzat. Gestió comptable de l'immobilitzat.
10. TAYA – Gestió de tresoreria. Conciliació bancària.
11. Extracció de la "Mostra" per al Servei Fiscal.

Comunicacions ALE d'intercanvi de dades amb sistemes SAP:

12. SAP RH – Bancs, Creditors, Estructura organitzativa, Empleats.

Càrregues de dades incrementals a BBDD Oracle corporativa:

13. SIGA – Xarxa de Govers Locals. Operacions comptables relacionades.
14. GGRL – Tercers. Creditors de la gestió comptable.
15. GGRL – Expedients.
16. GGRL – Quadre de classificació.

RDD – Repositori de documents digitals corporatiu:

17. GDD – Accés a l'expedient electrònic i els seus documents: des de les operacions pressupostàries i des de l'expedient en SAP.
18. Incorporació d'operacions comptables en format PDF al RDD (operacions pressupostàries i factures).

Content server de SAP:

19. Documents del registre comptable de factures i obligacions reconegudes.
20. Documents del registre general de documents.
21. Documents de l'expedient.

Web Services:

22. Creació d'un expedient.
23. Consulta de dades d'un expedient.
24. Consulta de documents comptables d'un expedient.
25. Consultar de dades d'un document comptable.
26. Registre electrònic de documents (entrada i sortida).

Mòduls i funcionalitats del sistema de l'àmbit de compres i logística

El sistema, en aquest àmbit, dona suport a la gestió a la Subdirecció de Logística, la Subdirecció d'Edificacions, la Gerència de Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir, la Gerència de Biblioteques i la Gerència d'Esports.

Cada àrea té els seus propis usuaris, la seva pròpia parametrització i utilitza funcionalitats diferents.

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

Gestió de dades mestres: Contempla les activitats administratives de les dades mestres i estructura organitzativa del mòdul (centres, magatzems, materials, lots, proveïdors, clients, etc.).

En les taules que figuren a continuació es mostren – amb la finalitat de donar idea de la magnitud de la implantació – dades quantitatives de les estructures de centres i dades mestres.

Estructura d'empresa	
Element	Ordre de magnitud
Nombre de Societats	1
Nombre d'Organitzacions de Compra	7
Nombre de Grups de Compra	36
Nombre de magatzems MM	65
Nombre d'Articles	91.862
Nombre de Proveïdors de Compres	4.268

Gestió Compres i materials:

- Alta i seguiment de Comandes Obertes
- Reserves de materials.
- Alta i seguiment de Sol·licituds de Comanda
- Planificació de necessitats.

- Alta i seguiment de Sol·licituds d'Ofertes
- Alta, alliberació, enviament al proveïdor, seguiment i reclamació de Comandes
- Enviament de comandes provisionals al proveïdor.
- Moviments de materials.
- Facturació de comandes de compres.

Gestió Vendes:

- Alta i seguiment d'ordres de venda.
- Gestió entregues.

Gestió de magatzems:

- Processos d'entrada (recepció, ubicació,...)
- Processos dins del magatzem (traspassos, trasllats, inventaris, ...)
- Processos de sortida (entrega, Picking, ..)
- Gestió de l'embalatge.
- Gestió de transport.
- Gestió magatzem amb Radio Freqüència.

Gestió de qualitat:

- Planificació de la inspecció.
- Inspecció de qualitat.

Peticions web. Implementació amb WebDynpro ABAP de les peticions de material que es realitzen des de diferents centres.

Integracions o interfícies amb altres sistemes d'informació:

Comunicació a través del sistema PI amb sistema gestió hospitalària:

27. Alta de materials – SAP-MM rep un missatge de petició d'alta de material i, si la creació és correcta, retorna un missatge amb el numero de material creat.
28. Moviments de materials – SAP-MM rep un missatge de moviment de material i el crea.

Intercanvi d'informació amb sistemes corporatius:

29. GEP – les Biblioteques fan comandes en formularis del GEP i des de SAP les recuperem fent crides a Procedures d'Oracle.
30. Rosmiman – utilitzant Webservices proporcionats per Rosmiman des de SAP es recuperen les ordres de servei i se'ls hi envia costos de materials.
31. Sistemes de Biblioteques –
 - els sistemes de Biblioteques proporcionen fitxers per fer càrregues massives de materials i comandes de venda.
 - utilitzant Webservices proporcionats pels sistemes de Biblioteques, validem els codis de barres dels materials de la seva Gerència.

Altres funcionalitats transversals

Expedients.

- Gestió d'expedients basada en la solució RMS de SAP.
- Gestió d'accessos a nivell d'orgànics. Integració amb l'estructura orgànica.
- L'expedient presenta una estructura en carpetes per emmagatzemar la següent informació: documentació administrativa, documentació comptable, circulars, URL, documentació tècnica.
- Permet, des de l'expedient:
 - Desar documentació en l'expedient. La documentació s'emmagatzema en el Content Server de SAP.
 - Crear i accedir a les operacions pressupostàries amb una estructura que les classifica en documents de despeses (retencions de crèdit, autoritzacions de despesa, compromisos de despesa i reconeixements d'obligacions), documents d'ingressos (compromisos d'ingrés, drets reconeguts) i no pressupostàries (fiances constituïdes i fiances retornades).
 - Accedir als documents PDF de la base de dades corporativa de decrets (VNIS), a través dels híper vincles que es carreguen en un procés automàtic.
 - Accedir al sistema corporatiu de gestió d'expedients electrònics GDD.
- Manteniment del quadre de classificació.

Nota: està previst properament redirigir aquesta solució integrant-la amb gestió d'expedients corporativa (GDD).

Registre general.

- Gestió d'accessos a nivell d'orgànics. Integració amb l'estructura orgànica.
- Integració amb els tercers (creditors, deutors, empleats, altres).
- Llibres: Registre general d'entrada de documents, Registre general electrònic d'entrada de documents, Registre general de sortida de documents, Registre intern de documents.
- Gestió de documents adjunts. La documentació annexa s'emmagatzema en el Content Server de SAP.
- Generació del justificant de recepció. Impressora específica pel registre.
- Bústia de registre per orgànics. Acceptació, rebuig o traspàs.

- Integració amb el Registre electrònic.
- Informes.

Nota: aquest registre actualment només s'utilitza a efectes de consulta d'històrics.

Volum d'incidències i evolutius

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

Peticions	2023	2022
Incidències	55	57
Evolutius	1.967hs	2.097hs

Incidències més freqüents

- Derivades del procés de tancament.
- Inconsistències entre taules ZFMI*.
- Llistats.
- DUMPS.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0024045
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al manteniment correctiu, normatiu i desenvolupament de noves funcionalitats del sistema SAP econòmic-financer, compres i magatzems de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	03/12/2024 16:07

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
c79bf9a01bac73d1bd55	https://seuelectronica.diba.cat	

