

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONSULTORIA I SUPORT AL
COMPLIMENT NORMATIU DELS SERVEIS DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA A L'ESQUEMA NACIONAL DE SEGURETAT (ENS), DEL
REGLAMENT GENERAL DE PROTECCIÓ DADES (RGPD) I DE LA RESTA DE
NORMATIVA D'APLICACIÓ RELACIONADA**

Exp. 2023/01567



Índex

Índex

- 1 Antecedents
- 2 Objecte
- 3 Abast
- 4 Descripció del servei
 - 4.1 Serveis que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'ENS:
 - 4.2 Serveis que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'RGPD per a cada sistema d'informació
 - 4.3 Aplicació de la governança del compliment ENS i RGPD
 - 4.4 Horari de servei
 - 4.5 Canals de comunicació
 - 4.6 Formació i activitats de conscienciació
 - 4.7 Bossa d'hores
 - 4.8 Equip de treball
 - 4.8.1 Concreció Perfils Professionals
 - 4.8.2 Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista
- 5 Seguiment del servei
 - 5.1 Comitè de Seguiment del Contracte (CSC)
- 6 Posada en marxa i fites
 - 6.1 Plans de treball
- 7 Devolució del servei
- 8 Transició del servei
- 9 Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 9.1 ANS identificats
- 10 Penalitats
- 11 Accés remot per a la prestació dels serveis contractats
- 12 Relació d'eines derivades

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 produeixin 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 personals i de l'Esquema Nacional de Seguretat, en els aspectes jurídics, organitzatius i tecnològics dels tractaments que duu a terme la Diputació de Barcelona com a entitat Responsable o Encarregada dels Tractaments corresponents.

La definició de competències provincials establertes en la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, a partir de la seva modificació per la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local, introdueix una innovació essencial en relació amb la implantació de l'Administració Electrònica en els municipis, a l'atribuir a les diputacions provincials, en la nova redacció donada a l'article 36 de la Llei Reguladora de les Bases de Règim Local, la competència sobre l'assistència i cooperació jurídica, econòmica i tècnica als Municipis, especialment els de menor capacitat econòmica i de gestió i la competència per a la prestació dels serveis d'Administració Electrònica en els municipis.

Durant la seva activitat, els ens locals tracten dades de caràcter personal dels ciutadans als que es presta serveis, dels seus treballadors i de tercers amb els que es té relació. Per fer-ho, la Diputació de Barcelona està actuant com a Responsable i/o Encarregada de Tractament de dades personals en el desenvolupament de bona part de les seves activitats.

Tant la Diputació de Barcelona com els Ens locals als que presta serveis es veuen afectats per les previsions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, en endavant RGPD, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en endavant LOPDGDD, que regula les actuacions que s'hauran de realitzar per alinear la normativa i la pràctica de la seva activitat pel que fa a la protecció de dades.

Cal tenir present que els models actuals de gestió estan majoritàriament basats en la gestió efectiva dels riscos. L'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant ENS), aprovat del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, i l'RGPD són dos marcs legislatius que es basen en el principi de la gestió del risc. El present contracte es fruit de la necessitat d'implantar sòlidament aquesta visió des de les etapes inicials de redacció dels projectes de TIC (Tecnologies de la informació i les comunicacions) que promou la Diputació de Barcelona, així com la revisió dels existents durant la durada del contracte.

En aquest sentit, l'adequació a l'RGPD guarda una estreta relació amb la implantació de l'ENS, així, la LOPDGDD, a la seva Disposició addicional primera sobre Mesures de seguretat en l'àmbit del sector públic, estableix l'obligació que els tractaments de dades s'ajustin a les mesures de seguretat de l'ENS.

En l'àmbit d'execució del present contracte, la contractista prestarà el suport requerit per completar les tasques necessàries per a l'adequació dels serveis de la Diputació de Barcelona a l'ENS per aquells sistemes d'informació (informació més servei) que hagin estat considerats actius essencials, amb l'objectiu d'estar en disposició d'obtenir la certificació de compliment corresponent en un període màxim de vint mesos.

Per a un conjunt reduït de sistemes d'informació, es vol assolir una fita intermèdia d'estar en disposició d'obtenir una certificació de compliment en un període de 10 mesos. L'auditoria d'obtenció de la certificació, segons l'ENS, serà realitzada per la Diputació de Barcelona i no és objecte d'aquest expedient de contractació.

En l'actualitat la secció de gestió i coordinació del compliment normatiu en protecció de dades de l'Àrea i el Delegat de Protecció de Dades assessoren i vetllen per l'adequació i l'acompliment de la normativa de protecció de dades de la Diputació de Barcelona. La DSTSC, per les seves funcions, és un actor rellevant en el compliment normatiu en protecció de dades. L'elevat volum de tasques que suposa l'actual model de protecció de dades fa necessari comptar amb un servei de suport addicional que permeti revisar la seva activitat i aprofundir en diferents aspectes de l'acompliment normatiu.

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 fixar les prescripcions tècniques particulars que hauran de regir la contractació dels serveis de consultoria i suport al compliment normatiu de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i d'assessorament sobre la resta de la normativa relacionada d'aplicació per a la Diputació de Barcelona, particularment NIS2, EU IA ACT i certificacions ISO/IEC 27001/27002, 27017, 27018, 27701, 29100 i 29134.

3 Abast

La contractació s'estructura a partir de l'abast següent:

- a) Acompliment ENS: l'empresa contractista haurà de proporcionar el suport necessari per completar les tasques requerides per a l'adequació dels serveis de la Diputació de Barcelona a l'ENS per a aquells sistemes d'informació (informació més servei) que hagin estat considerats actius essencials, amb l'objectiu d'estar en disposició d'obtenir la certificació de compliment corresponent en un període màxim de 20 mesos, i que s'estima que són al voltant d'uns 100 sistemes d'informació. En concret:
- La totalitat de tràmits oferts per la Diputació de Barcelona des de la Seu electrònica a data de publicació de plecs. A data de publicació de plecs hi ha comptabilitzats uns 62 tràmits.
 - Tots aquells sistemes d'informació que apareguin en l'Informe de Situació (IS) encarregat que atenen les competències pròpies de la Diputació de Barcelona.
 - En aquells sistemes d'informació que es derivin de les obligacions de compliment de l'RGPD.
 - Pels actius que es descriuen a continuació es persegueix la fita intermèdia d'estar en disposició d'obtenir una certificació de compliment en un període de 10 mesos:
 - o Sicalwin / SUB / GPA / GDD / CES – comptabilitat, subvencions, gestió del patrimoni, gestió de la despesa i cost efectiu del SAGEL (Servei Assistència Econòmicofinancera Ens Locals).
 - o SeTDIBA – gestor d'expedients.
 - o PMHAB – padró i gestió informatitzada de padrons d'habitants de la província de Barcelona.
 - o Epsilon –gestió informatitzada de les nòmines dels ens locals.
 - o GIA – Gestor d'informació d'activitats, aplicació pròpia.
 - o XALOC – Xarxa ocupació local, aplicació pròpia.
 - o Servei de correu electrònic.
 - o Servei de webs municipals.
 - o A la Seu Electrònica com a mínim:
 - El tràmit d'Accés a Sol·licitud General.
 - Els tràmits relacionats amb el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB).



- Actius essencials del centres de RESPIR residencial.
 - Actius essencials del Centre SPOTT.
- b) Acompliment RGPD: l'empresa contractista haurà de proporcionar durant la vigència del contracte el suport necessari en l'acompliment normatiu en protecció de dades personals de la Diputació de Barcelona en els àmbits següents:
- Tant quan actua com a Responsable o com a Corresponsable del tractament, com quan ho fa com a Encarregada del tractament dels ens locals de la província de Barcelona.
 - En aquells sistemes d'informació que es derivin de les obligacions de compliment de l'RGPD resultants de l'informe de situació ENS/RGPD que conclourà en l'actualització del RAT (Registre d'Activitats de Tractament) corporatiu.

4 Descripció del servei

Els treballs desenvolupats al llarg d'aquest contracte, empraran les recomanacions indicades a les guies CCN-STIC específiques publicades, reservant-se la Diputació de Barcelona la potestat de proposar o d'acceptar canvis que proposi l'empresa per millorar la prestació del servei, sempre i quan no suposin un cost addicional per a la Diputació de Barcelona o per a l'empresa,.

4.1 Serveis que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'ENS:

A continuació es descriuen els serveis de suport al compliment normatiu sobre l'ENS que es requereixen al contractista dins del marc de la contractació:

- a. **Servei de suport-consultoria** tant tècnica com jurídica en l'àmbit del compliment ENS als tècnics de la DSTSC i en temes com obligacions normatives i documentació relacionada, canvis normatius que sobrevinguin, productes i serveis certificats, elaboració de propostes de prescripcions per plecs, en realitzacions d'anàlisi de riscos i en processos d'habilitació de la Diputació de Barcelona relacionats amb l'ENS, assessorament sobre certificacions ISO/IEC relacionades i en NIS2 i EU IO ACT,.
- b. **Inventari d'actius:** Elaboració o actualització amb propostes de millora i manteniment de l'inventari d'actius caracteritzat basat en metodologia MAGERIT 3.0 i la guia CCN-STIC-883 *Anexo III. Plan de Adecuación al ENS Diputaciones, Cabildos, Consejos Insulares y órganos competentes equivalentes* i/o d'altres perfils de compliment específic d'aplicació.
- c. **Plans d'adequació:** Elaboració i manteniment dels Plans d'adequació i execució de les accions derivades segons guia de seguretat CCN-STIC-806 i la proposta dels plans de treball descrita al punt 6 del present plec.
- d. **Elaboració i manteniment de les Anàlisis de Riscos:** segons metodologia MAGERIT, 3.0 o posteriors, i s'aplicarà sobre els 5 eixos de seguretat més la privacitat de les dades si no s'especifica una altra cosa. Per a la realització d'aquest servei s'hauran d'utilitzar les eines del CCN-CERT (família PILAR) o qualsevol eina que consideri el contractista, prèvia acceptació de la DSTSC, que asseguri l'exportació directa i completa dels resultats contra les eines del CCN-CERT.



- e. **Elaboració d'anàlisi del compliment/insuficiències** respecte a la situació òptima de compliment i plans de millora de la seguretat. El format concret de l'informe es tancarà amb la Diputació de Barcelona i es basarà en les guies CCN-STIC-806 i 808.
- f. **Sobre documentació, polítiques, procediments i instruccions de seguretat:** Es requerirà la proposta, elaboració o actualització de documentació, de polítiques, procediments i instruccions tècniques de seguretat, segons indiquen, entre d'altres, la guia de seguretat CCN-STIC-822, respectant els processos interns. Es considerarà el següent nombre mínim de procediments i la formació dels mateixos (remota/presencial) i és possible que el nom sigui ajustat i el nombre sigui ampliat de manera acordada entre l'empresa i la DSTSC:
- P0.SEG.01 Control de documentació i registres.
 - P0.SEG.02 Procediment d'anàlisi i gestió del risc.
 - P0.SEG.03 Procediment de monitoratge.
 - P0.SEG.04 Procediment de control d'accessos.
 - P0.SEG.05 Procediment de seguretat física.
 - P0.SEG.06 Procediment de seguretat lògica.
 - P0.SEG.07 Procediment de gestió d'incidents.
 - P0.SEG.08 Procediment de gestió de suports.
 - P0.SEG.09 Procediment de desenvolupament del programari.
 - P0.SEG.10 Procediment de gestió del canvi.
 - P0.SEG.11 Procediment de gestió dels proveïdors.
 - P0.SEG.12 Procediment de protecció de dades personals.
 - P0.SEG.13 Procediment de gestió del Personal.
 - P0.SEG.14 Procediment de protecció de la informació.
 - P0.SEG.15 Procediment de gestió de la continuïtat.
- Aquest cos procedimental s'alinejarà amb l'aplicació de la Seguretat per Defecte (SbyD) i la Seguretat per Disseny (SbyD) per als projectes corporatius. En cas que es produeixin canvis en l'estructura organitzativa de la Diputació de Barcelona, s'inclourà l'adaptació de la documentació. Es consideren també inclosos l'anàlisi, informe, resum d'impacte, propostes d'adequació i accions d'actualització sobre la documentació dels canvis normatius que puguin produir-se durant el període de vigència del contracte.
- g. **Indicadors:** Es requerirà del contractista la definició, manteniment i evolució d'un conjunt d'indicadors que permeti conèixer la progressió de l'adequació i l'estat de compliment i el nivell de maduresa de l'organització respecte al compliment normatiu ENS i RGPD. Aquests indicadors es particularitzaran en funció de l'usuari que els hagi de rebre, s'ajustaran i actualitzaran si és necessari i correspondrà al contractista el seu seguiment; es requereix la seva consulta online i el seguiment mensual. També haurà de ser presentat mensualment un informe diferenciat sobre el conjunt d'indicadors d'ANS del nivell de servei ofert per la contractista.
- h. **Servei intern de preparació d'auditoria:** Per saber si s'està en disposició de superar una auditoria externa s'elaborarà un document basat en la guia CCN-STIC-808 particularitzat pel sistema d'informació a auditar i un pla de millora concret en cas de detectar-se punts a corregir, fent el corresponent seguiment d'aquestes resolucions. El contractista haurà de tenir en compte que el nivell final de certificació d'un sistema podria assolir-se en varies fases de certificació de nivell intermedi durant la durada del contracte.



- i. **Servei d'acompanyament en la certificació ENS:** Es requerirà el suport del contractista en el procés de certificació amb l'empresa auditora externa independent que hagi estat contractada a tal efecte. L'empresa contractista farà propostes d'esmena, correccions i seguiment dels possibles incompliments que l'empresa auditora externa detecti amb l'objectiu d'assolir la certificació ENS corresponent.

4.2 Serveis que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'RGPD per a cada sistema d'informació

A continuació es descriuen els serveis de suport al compliment normatiu del Reglament en l'àmbit de protecció de dades personals que es requereixen al contractista dins del marc de la contractació:

- a. **Revisió del Registre d'Activitats de Tractament (RAT) corporatiu:** seguint els serveis i actius d'informació proposats a l'Annex III de la Guia CCN-STIC 883, tant en qualitat de responsables del tractament (RT) com d'encarregats del tractament (ET), i els criteris establerts al respecte per la Diputació de Barcelona, serà necessari fer l'inventari detallat dels tractaments que inclou. Per fer-ho caldrà recollir informació sobre els tractaments que es duen a terme als diferents àmbits corporatius (sobre unes 150 Activitats de Tractament identificades en l'actualitat que contenen diferents tractaments), inventariar-los, incloent la seva finalitat i legitimació detallades, especificar els col·lectius i categories de dades a què fan referència (el més detallats possible), comunicacions i transferències de dades que impliquen, així com el termini de conservació de dades de cada tractament. Aquesta revisió inclou la identificació de les dades tractades i els seus històrics emmagatzemats, la seva anàlisi i la proposta d'actuació. També inclourà l'inventari general dels sistemes i eines que tracten dades personals, així com de les dades que es tracten fora dels sistemes corporatius de la DSTSC i/o de les unitats de xarxa. Identificar els cessionaris que han rebut dades de la Diputació de Barcelona, el temps en què cal traslladar les peticions d'exercicis de drets de rectificació o supressió, elaborar el protocol de comunicació. Identificar també els encarregats del tractament.
- b. **Seguiment dels expedients de contractació** que comportin tractament de dades personals amb especial atenció als contractes menors. S'hauran de recopilar les següents dades: On tenen les empreses contractistes els servidors, el detall de subencarregats, les transferències internacionals de dades (si n'hi ha i a on), la data de finalització del contracte, entre d'altres.
- c. **Identificar** els cessionaris de la Diputació de Barcelona, les dades cedides i la seva vigència, així com l'articulació de les comunicacions de canvis per exercici de drets.
- d. **Definició i documentació dels processos** derivats de les obligacions d'acompliment de l'RGPD i la LOPDGDD per la Diputació de Barcelona i els seus ens dependents. Inventari i revisió dels actuals processos i elaboració de propostes de millora i documentació complerta. Elaboració de propostes de documents de polítiques, circulars i normatives internes, incloent-hi els corresponents diagrames de flux.
- e. **Revisió de l'acompliment legal** especialment de:



- i. les pàgines web corporatives, aquelles en que es participi com a responsable (avís legal, política de *cookies* i de privacitat), i aquelles que hagi desenvolupat per altres ens,
- ii. apps desenvolupades, adquirides o posades a disposició pels diferents àmbits,
- iii. formularis de recollida de dades,
- iv. botigues virtuals: Palau Güell i la Llibreria de la Diputació de Barcelona,
- v. contractes d'encàrrec del tractament,
- vi. projectes Internacionals en els que participa la Diputació de Barcelona (especialment aquells en què s'actua com a líder),
- vii. transferències internacionals de dades,
- viii. solucions d'Intel·ligència Artificial (IA),
- ix. solucions d'Internet de les coses (IoT), projectes d'Smart Cities, Big Data, Open data i reutilització de la informació, transparència, entre d'altres.
- f. **Anàlisi de riscos (AR):** amb caràcter general se seguirà el resultat de les AR realitzades en aplicació dels requeriments inclosos a l'apartat 4.1) (principalment els tractaments indicats a l'Annex 3 de la Guia CCN-STIC 883), tenint en compte l'afectació de la privacitat i adaptant-la al concret tractament a analitzar, fent la proposta de les mesures tècniques i organitzatives apropiades. Per a projectes nous, caldrà afegir una proposta de protocol d'actuació per a l'anàlisi de riscos preliminar que permeti valorar l'estudi d'oportunitat. Haurà de complir amb allò establert a les guies de les autoritats de control.
- g. **Avaluació d'impacte de la protecció de dades (AIPD):** realització de les AIPD obligatòries, les que resultin necessàries en presentar riscos alts o molt alts a alguna de les anàlisi de riscos realitzades o les directament sol·licitades, com a responsabilitat proactiva, per la Diputació de Barcelona. Haurà de complir amb allò establert a les guies de les autoritats de control. En cas necessari, caldrà preparar una proposta de notificació que presentarà l'DPD corporatiu a l'APDCAT, si s'escau.
- h. **La Privacitat per Defecte (PbyD) i la Privacitat per Disseny (Pbyd):** Establir els criteris, procediments, protocols i directrius per a l'aplicació als diferents projectes corporatius. Inclou l'assessorament en l'anàlisi de compliment de la privacitat sobre projectes en el núvol i/o afectats per les normatives NIS2 i/o EU IA ACT.
- i. **Proposta i revisió de documentació** dels processos derivats de les obligacions d'acompliment de l'RGPD i la LOPDGDD per la Diputació de Barcelona i puntualment pels seus ens dependents, i elaboració de propostes de millora, si s'escau, amb l'elaboració de propostes de documents formals de polítiques, circulars i normatives internes.
- j. **Model de compliment de les garanties dels drets digitals:** Servei de suport per definir i/o adaptar els processos de la Diputació de Barcelona al compliment normatiu derivat de la Llei Orgànica 3/2018 de protecció de dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
- k. **Verificacions periòdiques:** verificar, avaluar i valorar periòdicament.
- l. **Revisió de les dades personals i històrics:** Durant el desenvolupament del contracte caldrà fer un treball acurat de revisió de les dades que es tracten per garantir que no hi hagi dades "òrfenes" o que calgui destruir.
- m. **Assessorament per a la implantació** de mesures tècniques i organitzatives resultants de l'auditoria/informe de situació.
- n. **Informe amb proposta de solucions de protecció davant fuites de dades (ICSPFD).** L'informe oferirà almenys dues alternatives per solucions



independents dels serveis amb els que s'ofereixen les dades, ajustades a l'entorn tecnològic de la Diputació de Barcelona, cercant com a objectiu permetre que la informació corporativa viatgi protegida i sota control de destinació i d'accés, automatitzar els processos de classificació de la informació i minimitzar la possibilitat de pèrdues d'informació dins i fora de les defenses de protecció perimetrals. El contractista entregarà aquesta proposta abans de T0+12 mesos segons s'indica al cronograma temporal de fites del projecte que s'inclou a l'apartat [6. Posada en Marxa](#).

4.3 Aplicació de la governança del compliment ENS i RGPD

L'empresa contractista oferirà l'eina o eines de governança del compliment del cicle complet de l'ENS i l'RGPD, que haurà de complir els següents requisits:

L'eina o eines hauran de donar suport inicialment a uns 30 usuaris amb la/les seves llicències corresponents. La contractista assumirà la totalitat dels costos dels llicenciaments i, mentre duri el contracte, dels equipaments i del manteniment d'infraestructures requerides per a les tasques objecte del contracte, menys aquelles habituals en cas de desplegament a les ubicacions de la Diputació de Barcelona (llum, espai físic en cas d'algun element *appliance*, connexió a Internet, entre d'altres).

El contractista també assumirà els costos que puguin derivar-se de l'extracció, transformació o càrrega de dades existents en la/les eina/eines que hagi proposat, i les mencionades del CCN al llarg d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

Incorporarà els següents mòduls/solucions:

- Incorporarà un mòdul/solució de gestió completa del cicle *Deming* adaptat als requeriments de l'ENS i l'RGPD.
- Incorporarà un mòdul/solució de *ticketing* pel registre, notificació i seguiment d'incidents de seguretat que haurà de poder comunicar-se amb la solució actual de registre homologada en tot moment per la DSTSC. Actualment aquesta comunicació pot fer-se en mode text per correu electrònic, en cas que es produís una renovació de l'eina de *ticketing* corporativa, romandria l'obligació de generar un connector en el format adient per la nova eina corporativa. En qualsevol dels dos casos, la contractista ho implantarà i assumirà els costos del connector adient.
- Incorporarà un mòdul/solució de repositori de la informació tipus gestor documental, control de versions i edició compartida i sense limitacions d'espai pel que fa a documentació relacionada amb el contracte.
- Incorporarà un mòdul/solució de gestió de quadres de comandament, de mètriques i d'indicadors amb possibilitat de ser personalitzats. Aquests s'empraran a les reunions de seguiment del contracte i s'actualitzaran almenys quinzenalment, a menys que la Diputació de Barcelona demani un altre termini major.
- Incorporarà un mòdul/solució de gestió de processos/procediments de treball, versions, aprovacions, publicacions.
- Incorporarà un mòdul/solució per a la gestió d'actius ENS i les seves relacions de dependència, amb capacitat de representació gràfica de les mateixes.



- Incorporarà un motor d'anàlisi i gestió de riscos sobre el mòdul anterior amb conjunts d'amenaques d'estàndards reconeguts incorporats.
- La informació gestionada per l'eina /les eines proposades pel contractista ha de poder ser exportada directament o carregada de forma manual pel contractista als programaris del CCN LUCIA/PILAR/INES/AMPARO dels quals la Diputació de Barcelona disposa de llicència per ser una administració pública i les aplicacions adoptades derivades del EAS amb Microsoft. En el moment d'escriptura d'aquests plecs es disposa d'una solució de SIEM basada en l'aplicació del CCN MONICA i s'empra MICROCLAUDIA i es facilitarà un llistat annex de les eines derivades de l'EAS de Microsoft, d'acord amb les indicacions de la cl. 1.8 del PCAP.

Per a les eines aportades pel contractista, la tasca d'actualització de la informació en els programaris CCN anteriors s'executarà de forma periòdica almenys 1 cop a l'any. La Diputació de Barcelona decidirà si facilita un accés a les eines pròpies i, en qualsevol cas, serà responsabilitat del contractista facilitar els fitxers en el format correcte per carregar les dades a les aplicacions CCN i les adoptades per l'EAS de Microsoft i les seves actualitzacions normatives o de programari. L'eina o eines permetran fer les sol·licituds descrites als apartats anteriors, consultar l'estat de tramitació de les sol·licituds realitzades, el seus històrics, afegir o descarregar documents i material generat durant el servei i informes de formats predefinits i modificables, de manera confidencial i segura.

Entre d'altres, també hauran de fer la documentació, gestió i seguiment de:

- Registre d'Activitats de Tractament (RAT), amb l'inventari detallat dels tractaments que inclou cadascuna.
- Anàlisi de riscos de nous projectes.
- Anàlisi de riscos de contractacions en continuïtat.
- Avaluacions d'Impacte de Protecció de dades (AIPD).
- Informe de situació inicial de compliment de l'RGPD.
- Registre d'incidents-Violacions de seguretat de les dades personals.
- Exercici de drets ARSO.
- Encarregats del tractament.

Tant la càrrega inicial de dades, com la migració de les existents a l'inici del contracte, el posterior manteniment de les dades existents, i la implantació de les eines aportades recauen exclusivament en la contractista, exceptuant els aspectes que consideri i comuniqui expressament la Diputació de Barcelona.

4.4 Horari de servei

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

- Es garantirà accés als serveis a contractar en horari laboral ordinari de 8:00 a 17:00 hores de dilluns a divendres no festius.
- Es demana que la disponibilitat de la eina/eines emprades per a la prestació del servei sigui 24x7, subjecte a les finestres de treball per actualitzacions i pegats que s'informaran prèviament a la Diputació de Barcelona, els quals s'executaran preferentment fora de l'horari de servei ordinari.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivells de 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 aplicaran les aprovades com a oficials a la ciutat de Barcelona.

4.5 Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions, a través de PROLIN, *Smart Suite sobre HP Service Desk*, però pot canviar en un futur. La comunicació de peticions a l'empresa contractista, així com el seu seguiment, es realitzaran a partir d'aquesta eina i l'empresa contractista rebrà un correu electrònic d'avís.

Qualsevol canvi de situació de la petició ha de quedar reflectit en el Service Desk.

En el cas de situacions que requereixin una comunicació immediata, per exemple per motius de criticitat en relació als serveis objecte del contracte, s'utilitzaran en primera instància el telèfon (que no podrà ser de tarifació especial), que haurà d'estar disponible 24x7, el correu electrònic o la plataforma corporativa de vídeo missatgeria que determini en tot moment la DSTSC, utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment la petició s'annotarà també en el Service Desk.

Si la contractista utilitza una eina pròpia per a la gestió interna de les peticions, es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de la 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 de la contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

4.6 Formació i activitats de conscienciació

En relació a la formació i activitats de conscienciació, de caràcter obligatori, que la contractista ha de preveure en relació a les necessitats del servei, s'estructura en les matèries i de la manera següent:

- 1. Sobre documentació, polítiques, procediments i instruccions de seguretat:**
La contractista ha d'oferir, com a mínim, 1 sessió trimestral de 2 a 4 hores, referida a aquestes matèries, durant la vigència del contracte. Aquesta activitat caldrà que pugui ser dirigida almenys a 100 persones i es complementarà des del servei de suport i consultoria del contractista, oferint la resolució de dubtes dels tècnics de la DSTSC.
- 2. Activitats de conscienciació sobre aspectes legals de protecció de dades:**
La contractista ha d'oferir, com a mínim, una acció trimestral en matèria de conscienciació, durant la vigència del contracte, sobre aspectes legals i



conductuals, així com de novetats relatives a la protecció de dades, de 2 a 4 h de durada. El nombre de participants s'ajustarà en funció del resultat de l'informe de situació que ha de realitzar la contractista.

3. Servei d'activitats de conscienciació pel personal, dels directius i dels electes de la Diputació de Barcelona i de recolzament a la comunicació:

La contractista ha d'oferir, com a mínim, 1 sessió trimestral de 2 a 4 hores, referida a aquestes matèries, durant la vigència del contracte. El nombre de participants s'ajustarà en funció del resultat de l'informe de situació que ha de realitzar la contractista.

Amb caràcter general i en relació a les activitats a realitzar durant el termini de vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat, format i matèria, la contractista ha de tenir present:

- a) Es podran realitzar tant en modalitat presencial (en aquest cas la DSTSC determinarà el lloc concret en el moment de la seva planificació, que serà sempre a alguna de les seus de la Diputació de Barcelona a la ciutat de Barcelona) com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DSTSC. La contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.
- b) Ni la realització de les activitats ni la seva preparació no implicaran una càrrega addicional sobre les tasques previstes en els equips de treballs determinats per la contractista, per tant, no podran generar cap efecte dilatori en la prestació ordinària del servei, entès com un tot, en relació a la resta de tasques incloses a l'abast del contracte.
- c) En relació a cada activitat plantejada, la contractista haurà de poder coordinar-se prèviament amb la Direcció de serveis de Formació i la Direcció de Comunicació de la Diputació de Barcelona, si així li ho comunica prèviament i amb l'antelació necessària la DSTSC.

4.7 Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 50 hores anuals (150 hores al llarg de tot el contracte) que la Diputació de Barcelona utilitzarà per realitzar actuacions en l'àmbit de la protecció de dades personals, prèviament validades com a tals per l'DPD.

En concret, aquesta bossa es farà servir, per aquells serveis en matèria de protecció de dades que tenen com a objectiu la col·laboració amb les figures corporatives de protecció de dades personals de la Diputació de Barcelona, per al desenvolupament d'una activitat concreta. Aquestes actuacions hauran de ser impartides per una persona qualificada de l'equip de treball, on les seves competències, jurídiques o tècniques, segons el cas, seran l'element rellevant en l'execució de la mateixa. Aquests treballs podran ser duts a terme per via telefònica, per correu electrònic, presencialment (dins de l'horari ordinari de servei previst en aquest Plec) o per videoconferència.

Les peticions es realitzaran a través de la responsable del contracte de protecció de dades personals de la Diputació de Barcelona i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que es determini per la DSTSC.

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. El nombre d'hores es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i formen part del preu total del contracte.

4.8 Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels que la contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu percentatge de dedicació final, durant l'execució del pla de treball inicial hauran de ser els suficients per tal de poder garantir la prestació del servei d'acord amb els compromisos de nivell de servei definits en aquest plec de prescripcions tècniques,

La 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.

L'èxit del servei es troba condicionat per la disponibilitat de professionals multidisciplinaris i amb experiència a les diverses matèries relacionades amb la seguretat normativa, la seguretat aplicada i l'àmbit de la Protecció de Dades Personals.

Per a aquelles tasques que requereixin treball de camp, seran persones que reuneixin habilitats per a prendre notes, fer informes, presentacions o entrevistes. També hauran d'adequar la terminologia del seu llenguatge al perfil de les persones de l'ens local amb qui s'entrevistin, discernint especialment un perfil TIC de la resta.

En ser persones que tindran contacte directe amb el personal corporatiu hauran de tenir habilitats per empatitzar amb els interessats, per poder recollir tots aquells elements subjectius d'informació observats sobre el terreny, sempre relatius a l'objecte de l'actuació, i des de la màxima neutralitat emocional.

La configuració de l'equip de tècnics adscrits al servei s'estructura a partir dels següents perfils (la concreció dels quals es recull al punt 4.8.1 Concreció de Perfils Professionals):

- Consultor jurídic (mínim 1).
- Consultor tecnològic de seguretat (mínim 1).
- Gestors de projectes:
 - o Referent tècnic perfil "A" (mínim 2).
 - o Referent tècnic perfil "B" (mínim 2).
- Personal de suport projecte (mínim 1).

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.



4.8.1 Concreció Perfils Professionals

Serà necessària la participació com a mínim dels següents perfils:

- Consultor jurídic: un perfil especialista s'ocuparà de facilitar les solucions legals necessàries per la prestació dels serveis requerits al contractista al punt [4.2 Serveis i requisits que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'RGPD per cada sistema d'informació](#). Com a part de l'equip, podrà ser requerida la seva col·laboració pel consultor tecnològic per assistir en el compliment legal dels serveis recollits a l'apartat [4.1 Serveis i requisits que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'ENS](#):

S'estima una dedicació del 25% 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.

- Consultor tecnològic de seguretat

Un perfil especialista, expert en ENS i/o ISO-27001/27002, que s'ocuparà de facilitar i validar les solucions de compliment normatiu i les solucions tècniques requerides a la clàusula [4.1 Serveis i requisits que s'inclouen respecte a l'àmbit de l'ENS](#). Com a part de l'equip tècnic, podrà ser requerida la seva col·laboració pel consultor jurídic.

S'estima una dedicació del 25% 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.

- Gestor de projectes: seran quatre tècnics, dos adscrits al compliment normatiu de l'esquema nacional de seguretat (1 perfil A i un B) i dos al compliment normatiu de protecció de dades (1 perfil A i un B). Els perfils es descriuen a continuació:

1. **El perfil tècnic A** que actuarà com a tècnic de referència (un 80% de la seva jornada laboral) i com a responsable del contracte de l'àmbit de compliment d'ENS o bé de l'àmbit de compliment RGPD (un 20% de la seva jornada laboral), estimant-se una dedicació conjunta del 100% 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.

Com a responsable del contracte de l'empresa contractista s'encarregarà de conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista 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.

A títol d'exemple, com a responsable del contracte realitzarà les funcions no delegables 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, també 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.

Com a referent tècnic serà l'interlocutor principal amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics proveïts per l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. A títol d'exemple, 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 al seu equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament 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.

El perfil tècnic A quan actua com a referent tècnic haurà de realitzar presencialment la prestació del servei 2 dies setmanals a les instal·lacions de la DIBA, i la resta en remot, sempre que les necessitats del servei ho permetin, disposarà d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització i tindrà present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i que també podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona.

2. **El perfil tècnic B**, que actuarà com a suport del tècnic perfil A de referència, per cada àmbit de compliment, en el desenvolupament de les tasques delegables encarregades i per al que s'estima dedicació complerta en relació a la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.



El perfil tècnic B haurà de realitzar presencialment la prestació del servei 2 dies setmanals a les instal·lacions de la DIBA, i la resta en remot, sempre que les necessitats del servei ho permetin, disposarà d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització i tindrà present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i que també podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona.

- 3 **El tècnic/a de suport a nivell tècnic** i administratiu que ha de col·laborar a nivell de TIC. Aquest perfil treballarà com a suport dels anteriors, i entre les seves tasques figurarà la resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments sobre eines del contractista i també tasques organitzatives, documentals o administratives que li siguin encomanades.

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

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, 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.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i per a què 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.
- L'empresa 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.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment per a què 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 a l'empresa 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 l'empresa en la seva oferta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 2 setmanes 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 4 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

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

5 Seguiment del servei

Respecte a la gestió del contracte, almenys 1 dia a la setmana s'efectuarà una reunió de seguiment del servei amb els referent tècnics de l'empresa i els tècnics de la DSTSC que assumeixin la responsabilitat del seguiment del contracte, així com amb el personal tècnic de suport que sigui necessari (segons l'ordre del dia de la convocatòria), dins l'horari ordinari de servei.

Inicialment, la reunió de seguiment setmanal del servei es realitzarà en dos blocs consecutius, agrupant els temes per matèria: ENS i RGPD. En funció de l'evolució dels treballs s'ajustarà el format.

La presència física serà de dos dies setmanals per als perfils tecnològics de l'equip de treball. Durant la recollida de dades per a l'elaboració de l'informe de situació ENS/RGPD, l'equip de treball podrà ser requerit per treballar presencialment algun dia addicional a les diferents dependències de la Diputació de Barcelona.

5.1 Comitè de Seguiment del Contracte (CSC)

El CSC és l'òrgan que farà un seguiment més exhaustiu de l'execució del contracte. Es reunirà amb una periodicitat mensual. En funció de la càrrega de treball, i de mutu acord, les reunions de seguiment del CSC es realitzaran en dos blocs consecutius, agrupant els temes per matèria: ENS i RGPD.

Durant la fase de posada en marxa (veure el punt 6 [Posada en marxa](#)) es farà una proposta provisional de membres del CSC, de les seves responsabilitats i dels suports amb què comptaran per executar-les, presentades en dos quadres resum RACI de no més de 12 tasques per àmbit (ENS/RGPD).

Les funcions principals del CSC són les següents:

- Seguiment dels serveis oferts pel contracte durant la seva vigència.
- Seguiment i resolució de les incidències, peticions i canvis que puguin sorgir en l'entrega dels serveis en qualsevol de les fases del contracte.
- Recepció i anàlisi dels informes, tant els de caràcter periòdic com aquells altres de caràcter extraordinari.
- Seguiment de facturació i preus de serveis, oferts i facturats, d'acord amb el contracte.
- Acordar i validar les millores en l'abast dels serveis o en els ANS.

De totes les reunions a efectuar durant la vigència del contracte, sigui quina sigui la seva periodicitat, format i motiu de la seva convocatòria, la contractista haurà d'aixecar l'acta/registre corresponent que serà lliurada en el termini màxim de 5 dies hàbils



comptats a partir de la data efectiva de celebració de la reunió, i, posteriorment, validada pels responsables designats per la Diputació de Barcelona.

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 (principalment a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona al Recinte Mundet -Edifici Migjorn-) 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 i fites

La posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre la formalització del contracte i la posada en marxa de tots els serveis contractats, tenint en compte que algun dels serveis depenen de la recollida d'informació que ha de fer el mateix contractista al llarg de la vigència del contracte, s'estima que serà inferior o igual a 10 mesos.

A continuació, es facilita un cronograma d'entregues i de les fites objectiu que el contractista haurà d'assolir i que es descriuran en els punts següents:

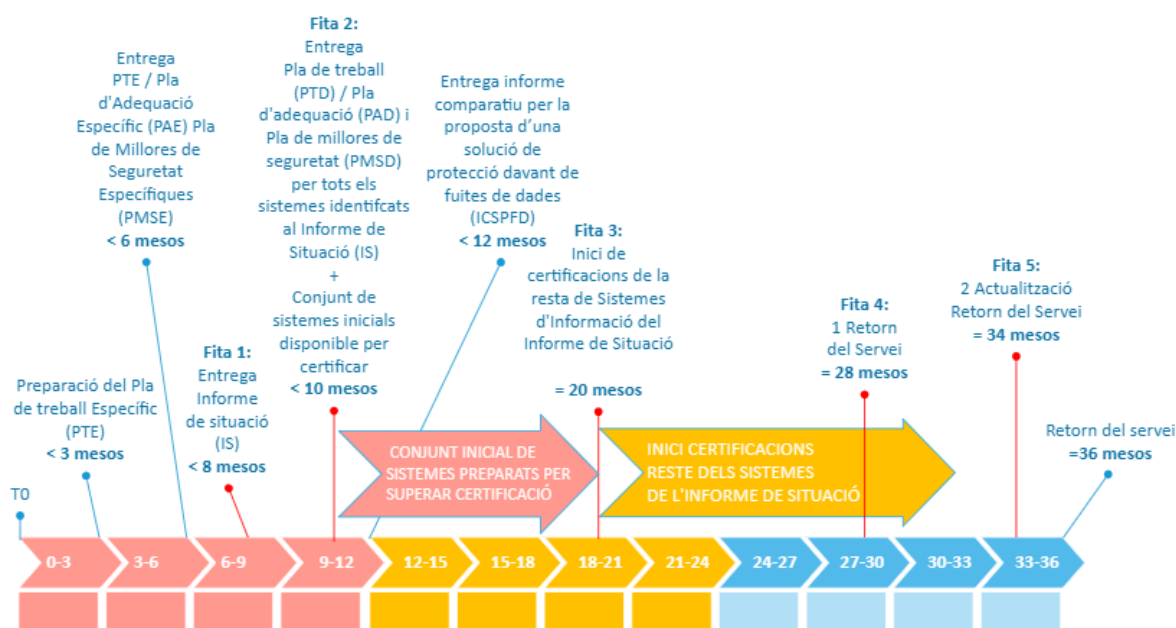


Figura 1. Esquema temporal del projecte

Serà responsabilitat de la contractista la definició, ajust i execució de les diferents fases que conformen la posada en marxa, que hauran de seguir els requeriments que s'indiquen al punt [6.1 Plans de treball](#).

La DSTSC assignarà interlocutors que col·laboraran amb l'empresa contractista en cadascuna de les fases.



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.

El Pla de Treball Inicial ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del termini que fixi per a la finalització de la fase 1, en cap cas més enllà de 3 mesos després de l'inici del contracte (T0). A partir d'aquesta data s'aplicaran les penalitats corresponents.

6.1 Plans de treball

La forma en la que el contractista abordarà el treball es proposarà en el Pla de Treball Inicial (PTI). En el termini màxim de 6 mesos des de l'inici del contracte el contractista haurà de lliurar el Pla de Treball Específic (PTE) per assolir l'objectiu d'estar en disposició de certificar un conjunt de sistemes d'informació a partir del desè mes des de l'inici del contracte.

El contractista haurà de lliurar el Pla de Treball Definitiu (PTD) com a molt tard el 10è mes posterior a l'inici del contracte.

Respecte l'estructura del Pla de treball definitiu, es tindrà en compte el següent:

L'informe de situació RGPD/ENS (IS) s'haurà de lliurar en el termini màxim de 8 mesos des de l'inici del contracte amb l'objectiu de ser el punt inicial de valoració de la maduresa del compliment normatiu. Per a l'obtenció d'informació de l'RGPD i parcialment de l'ENS i identificar l'inventari dels sistemes d'informació i tractaments de dades, s'hauran de realitzar com a mínim, les següents entrevistes a les 14 Àrees actuals de la Diputació de Barcelona, on figuren, a data de redacció de plecs:

- 53 Gerències/Direccions/Gabinets/Tresoreria/Secretaria General.
- 86 Oficines/Serveis.

I també caldrà considerar:

- 7 Grups Polítics.
- 4 Sindicats.

Allà on es pugui, l'aproximació s'haurà de fer a través de les oficines/serveis per identificar l'inventari dels sistemes d'informació i tractaments de dades de les Gerències/ Direccions/ Gabinets/ Tresoreria/ Secretaria General. El contractista haurà de tenir en compte que és possible que es produeixin canvis d'orgànics al llarg de la vigència del contracte, i haurà de incloure'ls.

Amb caràcter general, la durada de cada entrevista no superarà una jornada de treball. Durant l'execució, i conjuntament amb la contractista, es revisaran aquells casos que per la seva complexitat o volum de sistemes puguin requerir de més temps. L'entrevista serà conjunta ENS/RGPD per tractar d'optimitzar el temps destinat per totes les parts.

En el cas de l'ENS, es recollirà tota la informació referent a negoci, i aquesta es completarà amb una entrevista amb el responsable tècnic del sistema afectat per poder fer l'avaluació tecnològica. Quan els serveis siguin prestats per un tercer, a

menys que la Diputació de Barcelona especifiqui el contrari, també serà responsabilitat del contractista transmetre a aquest tercer els requeriments de compliment de l'ENS, obtenir la informació del tercer i valorar el seu compliment dels serveis.

En el cas de l'RGPD, s'identificaran els serveis i el detall dels tractaments associats, i es recollirà tota la informació referent a negoci amb entrevistes amb els interlocutors de cada àmbit fixats per la Diputació de Barcelona.

Es requereix un màxim de 8 mesos (T0+8mesos) per fer les entrevistes de recollida de la informació detallada, per completar tant l'inventari i categorització inicial de sistemes d'informació com els registres de tractament dels sistemes d'informació ENS i dels tractaments de dades dels diferents àmbits corporatius i, amb tot això, elaborar l'informe de situació.

S'han de tenir en compte els requeriments següents:

- A) El pla de treball inicial (PTI) s'haurà de dividir en fases d'entre 1 i 8 mesos de durada, i s'hauran d'establir, com a mínim, dues fases.
- B) El pla de treball inicial no tindrà una durada superior a 3 mesos ni inferior a 1 mes.
- C) S'indicarà a cada fase l'entrega i possibles revisions d'actualitzacions de la següent documentació:

Documents ENS:

- Inventari d'actius: la informació, els serveis i els sistemes afectats, així com la seva categorització.
- Informe de Diagnòstic (amb declaració d'aplicabilitat provisional).
- Modelat de les dependències entre actius (essencials i de suport) i les plataformes corporatives existents.
- Informe de l'Anàlisi de riscos.
- Declaració d'aplicabilitat definitiva.
- Política de seguretat + cos normatiu en les diverses revisions.
- Els Plans d'Adequació Específic i Definitiu si coincideixen amb la fase definida, que incorporarà a l'anterior documentació el pla de millora de la seguretat incloent una estimació dels terminis d'execució.

Documents RGPD:

- Informe de situació amb el registre de tractaments.
- Revisió del RAT Corporatiu.
- Definició i documentació dels processos.
- Model proposta d'anàlisi de riscos preliminar i avaluacions d'impacte.
- Registre d'incidents/violacions de seguretat de dades personals.
- Exercici de drets en protecció de dades personals.
- Encarregats del tractament.

- Pla d'adequació, que incorporarà el pla de millora respecte del que s'està realitzant.

D) Dins de T0+6 mesos, el contractista haurà d'entregar els documents PTE/PAE/PMSE i també revisar i adequar, en funció de la documentació recollida, el mateix pla de treball inicial (PTI) presentat a la seva oferta per assolir els dos primers objectius inicials:

- La Fita 1: presentar un informe de situació ENS/RGPD (IS) en T0+8 mesos.
- La Fita 2: estar en disposició d'executar una auditoria externa ENS per assolir la certificació ENS del conjunt mencionat de sistemes d'informació en un període de T0+10 mesos i entregar el Pla de Treball Definitiu (PTD) el Pla d'Adequació Definitiu (PAD) i el Pla de Millores de Seguretat Definitiu (PMSD) per a tots els sistemes d'informació identificats a l'Informe de situació (IS).

Adicionalment, s'ha d'estar en disposició d'executar una auditoria externa ENS per assolir una certificació ENS en un període de 10 mesos des de l'inici del contracte (T0+10 mesos), per almenys aquest conjunt de sistemes d'informació:

- Sicalwin / SUB / GPA / GDD / CES – comptabilitat, subvencions, gestió del patrimoni, gestió de la despesa i cost efectiu del SAGEL (Servei Assistència Econòmicofinancera Ens Locals).
- SeTDIBA – gestor d'expedients.
- PMHAB – padró i gestió informatitzada de padrons d'habitants de la província de Barcelona.
- Epsilon –gestió informatitzada de les nòmines dels ens locals.
- GIA – Gestor d'informació d'activitats, aplicació pròpia.
- XALOC – Xarxa ocupació local, aplicació pròpia.
- Servei de correu electrònic.
- Servei de webs municipals.
- A la Seu Electrònica com a mínim:
 - El tràmit d'Accés a Sol·licitud General.
 - Els tràmits relacionats amb el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB).
- Actius essencials de RESPIR residencial.
- Actius essencials del Centre SPOTT.

El pla de treball inicial (PTI) incorporarà a les seves fases una concreció específica per aquest conjunt de sistemes, és a dir, preparació, tasques i dates estimades d'entrega d'un Pla de treball específic (PTE) amb el seu Pla d'Adequació Específic (PAE), que incorporarà el seu Pla de Millores de Seguretat Específic (PMSE) per a la Diputació de Barcelona dins T0+6 mesos, que permeti estar en disposició de certificar aquest conjunt de sistemes a T0+10 mesos.

Aquest PMSE inclourà totes les tasques responsabilitat de la contractista i les prescripcions a la Diputació de Barcelona per assolir el ple compliment normatiu del

conjunt de sistemes anterior en un termini dins del marge de T0+10 mesos indicat. A partir d'aquest moment s'estaria en disposició d'iniciar una auditoria per a l'acreditació corresponent d'aquest conjunt de sistemes.

Dins de T0+6 mesos, el contractista haurà d'entregar els documents PTE/PAE/PMSE i també revisar i actualitzar el PTI.

Si bé la majoria dels sistemes té una categoria MITJA segons l'ENS, en aquest punt es permetrà al contractista arribar a un compliment normatiu de grau BASIC i assolir posteriorment la seva categoria corresponent a partir de T0+20 mesos.

Tota la informació que presenti el contractista durant l'execució del contracte, així com qualsevol altra que requereixi validació per part de la Diputació de Barcelona, s'entregarà de forma fefaent i serà validada pels equips de la Corporació en un termini estimat de 15 dies hàbils. L'endarreriment en la data d'entrega o el nombre de sistemes acordats es penalitzarà.

Es requereix poder estar en disposició d'executar una auditoria externa ENS per assolir la certificació en la categoria ENS corresponent de tots els sistemes d'informació identificats a l'informe de situació (IS) en un període de 20 mesos des de l'inici del contracte (T0+20 mesos). Aquest objectiu es considera la Fita 3 i dependrà de l'entrega de documentació (PTD/PAD/PMSD) feta a la fita anterior. L'endarreriment en la data o el nombre de sistemes consensuats amb el contractista es penalitzarà. Es consensuarà en cada cas els serveis de suport a la certificació dels possibles sistemes d'informació nous que passin a producció durant la durada del contracte.

Es requereix l'entrega de l'informe comparatiu per a la proposta d'una solució de protecció davant fuites de dades (ICSPFD) en un termini inferior a 12 mesos segon s'especifica al punt 4.2 punt n).

7 Devolució del servei

Durant l'execució del contracte, el contractista es compromet a facilitar a les persones designades per la Diputació de Barcelona tota la informació i documentació que aquestes sol·licitin per a disposar d'un total coneixement tècnic de les circumstàncies en les quals es desenvolupen els serveis, les seves activitats i, en general, de totes les operacions tècniques, així com dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i de les tecnologies, mètodes, i eines utilitzats per a resoldre'ls.

Abans de finalitzar el termini d'execució del contracte, el contractista haurà de desenvolupar les accions precises per a la transferència del coneixement i de la informació, implicades en el servei. El procés inclourà, necessàriament i a petició de la Diputació de Barcelona, la devolució de tota la informació a la pròpia Diputació de Barcelona o a qui aquesta designi, en un termini màxim d'un mes des de la sol·licitud de devolució de la informació, mitjançant els canals segurs que siguin necessaris i havent d'estar la informació en el format que es determinarà en el plec.

Tenint en compte que es requereix com a fita de projecte el traspàs de la informació a T0+28 mesos cap a l'entorn del CCN LUCIA/PILAR/INES/AMPARO i/o amb les

adoptades per Diputació de Barcelona derivades de l'EAS amb Microsoft, en el cas d'evolució tecnològica caldrà que el contractista presenti una planificació detallada, considerant els mitjans que seran emprats, les accions de contingència dissenyades i els riscos que poguessin presentar-se en el procés.

La totalitat de la informació recopilada pel contractista serà entregada en format de base de dades, amb el detall del seu model de dades relacional i s'inclouran els mètodes de càrrega i actualització que seguirà el contractista respecte les eines del CCN LUCIA/PILAR/INES/AMPARO i/o amb les adoptades per Diputació de Barcelona derivades de l'EAS amb Microsoft, i les desplegadas en T0+28 mesos.

El document incorporarà una proposta de continuïtat dels serveis desplegats pel contracte emprant les eines disponibles en aquell moment, tant per part del CCN cap a les administracions públiques com les adquirides per la Diputació de Barcelona i considerant alternatives en cas que el contractista considerés la inviabilitat. Es considerarà l'entrega d'aquesta informació com la Fita 4.

Tota la informació requerida a la fita 4 es tornarà a entregar actualitzada a T0+34 mesos i es considerarà aquesta entrega com la Fita 5. Per últim, a la finalització del contracte (T0+36 mesos) es requerirà de nou tota la informació actualitzada.

Respecte a protecció de dades, s'haurà d'establir un període de bloqueig d'informació i una retenció legal de la mateixa de divuit mesos. Aquesta clàusula serà obligatòria quan la finalització del servei fos anticipada, sent responsabilitat de la contractista una transferència i restitució ordenada.

8 Transició del servei

La fase de transició es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (si es dona el cas que hi hagi alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per assumir la fase d'arrancada del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de la prestació.

Aquesta fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació, i té com a objectiu principal assegurar el traspàs de coneixement per part de la contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.

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

Els contractistes (l'entrant i el sortint) han de tenir present que han de prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat que ha acordat l'òrgan de contractació, segons els



criteris que figuren en els plecs, sense altres interrupcions que les que es produïrien si la gestió es prestés de forma directa.

En cas d'extinció normal del contracte, el contractista sortint haurà de prestar el servei fins que comenci l'execució del nou contracte o, en qualsevol cas, fins que el nou contractista es faci càrrec, de manera efectiva, de la prestació del servei (una vegada finalitzada la seva implantació i posada en marxa definitiva), en els terminis que s'estableixen en el plec de prescripcions tècniques particulars, sense modificar les restants prestacions del contracte. Per portar a terme aquesta transició es podrà activar una pròrroga del contracte actual per un període màxim de 9 mesos, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat abans de 3 mesos de la data de finalització del contracte. El nou contractista podrà fer-se càrrec del servei d'una manera progressiva o gradual, a mesura que vagi concloent la implantació i posada en marxa dels diferents elements que conformen, com un tot, el servei objecte del contracte.

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

9 Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

Els treballs efectuats només es consideraran finalitzats si es troben completament documentats i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC, en cas contrari seran retornats a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

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

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats pel contractista es defineixen uns ANS que hauran de regir durant tota la vigència del contracte i que seran monitoritzats per tal d'avaluar la qualitat i gestió dels serveis, a través d'uns indicadors que parametritzin el grau de consecució acordat per a cadascun dels serveis.

Els indicadors tindran la següent estructura:

Codi: Codificació de l'indicador. Indicada amb un ordinal seguit d'un acrònim de l'àmbit d'aplicació de l'indicador segons la següent taula:

Àmbit d'ANS	Acrònim
Devolució del servei	DEVO
Disponibilitat	DISP
Implantació dels serveis	IMPL
Gestió d'incidències	INCI
Informes	INFO
Peticions de canvis o modificacions de servei	PCS
Qualitat del servei	QOS

Taula 1: Taula de codis d'ANS

Indicador: Nom de l'indicador.

ID: És un ordinal únic per la identificació ràpida de l'indicador.

Criticitat: Un valor (MOLT ALTA, ALTA, MITJA, BAIXA) segons el punt 9.1

Mètrica: Definició de l'indicador i de l'objectiu de mesura.

Fórmula de càlcul: Fórmula per al càlcul de l'indicador o parametrització del nivell segons una escala de valorització.

Valor límit: Valor mínim/màxim a partir del qual l'indicador compleix amb l'acord de nivell de servei acordat.

Penalitat: Percentatge o import a satisfer pel contractista en cas d'incompliment del valor límit acordat.

És important remarcar que els valors límit (VL) indicats en les següents taules defineixen els requeriments mínims establerts. Aquests valors podran ser millorats per la contractista en les unitats que especifiqui l'ANS fins un valor de saturació, en aquest cas s'utilitzarà el valor proposat pel contractista per al càlcul dels ANS i les penalitats associades.

9.1 ANS identificats

Per a la concreció dels ANS que es detallen en els següents apartats, es consideren els següents aspectes:

Nivell de criticitat:

S'estableixen nivells de criticitat segons el tipus de consulta/servei:



MOLT ALTA: Relacionades amb qualsevol situació que hagi derivat o se'n derivi de:

- Una notificació al CSIRT de referència de classe ALTA, MOLT ALTA O CRÍTICA segons guia CCN –STIC-817 .
- Una notificació de l'APDCAT o l'AEPD o cap a l'APDCAT o l'AEPD.
- Qualsevol dels requisits relacionats amb el retorn del servei: terminis, documentació o format de les dades.
- Consultes/serveis amb nivell de criticitat ALT no finalitzades en el doble del seu període de resolució o, d'estar fixada, en la seva data programada més el període de resolució.

ALTA: Relacionades amb incompliments de qualitat o de terminis d'entrega o resolució (excloent els esmentats en el nivell MOLT ALT) com:

- Entrega de documentació/informes de seguiment de compliment o ANS.
- Manca de resposta, documentació o d'execució d'AIPD.
- Manca de dades d'inventari d'actius o del RAT.
- Qualsevol relacionada amb la càrrega de dades a les aplicacions CCN.
- Consultes/serveis amb nivell de criticitat MITJÀ no finalitzades en el doble del seu període de resolució o, d'estar fixada, en la seva data programada més el període de resolució.
- Qualsevol trucada no atesa, entenent aquesta com la que no s'ha pogut registrar a través dels canals de comunicació del contractista (punt 4.5) per motius aliens a la Diputació de Barcelona.

MITJA: Relacionades amb incompliments de qualitat o de terminis d'entrega o resolució (excloent els esmentats en el nivell MOLT ALT i ALT) com:

- Manca de documentació o actualització de polítiques, procediments de seguretat i instruccions tècniques.
- Manca de resposta, documentació o d'execució d'anàlisi de riscos.
- Manca de documentació relacionada amb polítiques de protecció de dades i processos: derivats de les obligacions d'acompliment de l'RGPD i la LOPDGDD.
- Suport legal.
- Consultes/serveis amb nivell de criticitat BAIX no finalitzades en el doble del seu període de resolució o, d'estar fixada, en la seva data programada més el període de resolució.

BAIXA: resta de casuístiques no mencionades en els anteriors nivells de criticitat.

Qualsevol petició d'informe o sol·licitud de qualsevol tipus, es podrà considerar aturada en el cas que existeixi qualsevol impediment per part de la Diputació de Barcelona que no permeti les actuacions necessàries per a la resolució de la mateixa. El contractista haurà d'argumentar l'aturada formalment sempre que ho reclami la Diputació de Barcelona.

Aquesta classificació és vàlida per a totes les peticions reportades al i pel personal de la contractista.

El nivell de prioritat serà assignat inicialment pels tècnics de l'empresa, sense perjudici que una posterior anàlisi de la petició per part dels tècnics de la Diputació de Barcelona



designats i/o la seva afectació al normal desenvolupament del servei, aconselli canviar el nivell de prioritat assignat.

A continuació es detalla el conjunt d'indicadors recollits als ANS:

Indicador: Qualitat d'inventari actius.

ID: 5 Codi: QOS Criticitat: ALTA

Mètrica: Rati d'errors detectats en les dades d'inventari d'actius entregat pel contractista.

Fórmula de càlcul: $\% \text{ errors} = (\# \text{ actius amb errors} / \# \text{ total actius})$

Valor límit: Inferior o igual al 2%.

Indicador: Qualitat d'inventari RAT.

ID: 10 Codi: QOS Criticitat: ALTA

Mètrica: Rati d'errors detectats en les dades d'inventari del RAT entregat pel contractista.

Fórmula de càlcul: $\% \text{ errors} = (\# \text{ elements RAT amb errors} / \# \text{ total elements RAT})$

Valor límit: Inferior o igual al 2%.

Indicador: Qualitat documents lliurats.

ID: 15 Codi: QOS Criticitat: ALTA

Mètrica: Rati d'errors detectats en qualsevol dels documents entregats pel contractista (per exemple: errors en nomenclatura, tipogràfics, d'estructura o faltes en qualsevol idioma en els procediments, polítiques, informes lliurats, entre d'altres).

Fórmula de càlcul:

$\% \text{ errors} = (\# \text{ documents entregats amb errors} / \# \text{ total documents entregats el mes anterior})$.

Valor límit: És un objectiu del nivell de servei no rebre cap document erroni.

Indicador: Endarreriment d'accions planificades de formació /comunicació.

ID: 20 Codi: IMPL Criticitat: MITJA

Mètrica: Temps màxim transcorregut entre la planificació i l'execució de l'acció per part de la contractista.

Fórmula de càlcul: $T_{\text{provisió}} = T_{\text{lliurament}} - T_{\text{sol·licitud}} - T_{\text{aturada}}$

Valor límit: ≤ 10 dies laborables.

Indicador: % de trucades no ateses.

ID: 25 Codi: INCI Criticitat: ALTA

Mètrica: % de trucades no ateses en el número d'atenció a l'usuari del contractista, el període de mesura serà setmanal.

Fórmula de càlcul: $\% \text{ trucades_no_ateses} = (\text{trucades_no_ateses} / \text{trucades_totals})$

Valor límit: < 1%.

Indicador: Temps mig de registre setmanal en les trucades.

ID: 30 Codi: INCI Criticitat: MTIJA

Mètrica: Temps mig d'obtenció d'identificador de cas (registre) de les trucades al número d'atenció a l'usuari del contractista en període setmanal.

Fórmula de càlcul: $\text{Tmig registre setmanal} = \text{Suma (T registre de totes les trucades realitzades)} / \text{total de trucades realitzades}$

Valor límit: < 15'

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat MOLT ALT.

ID: 35 Codi: INCI Criticitat: MOLT ALTA

Mètrica: Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una consulta o incidència (c/i) MOLT ALTA i la resolució d'aquesta per part del contractista.

Fórmula de càlcul: $\text{Tresolució c/i molt alta} = \text{Tresolució} - \text{Tnotificació} - \text{Taturada}$

Valor límit: <= 1 dia laborable.

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat ALT.

ID: 40 Codi: INCI Criticitat: ALTA

Mètrica: Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una consulta o incidència ALTA i la resolució d'aquesta per part del contractista.

Fórmula de càlcul: $\text{Tresolució c/i alta} = \text{Tresolució} - \text{Tnotificació} - \text{Taturada}$

Valor límit: <= 2 dies laborables.

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat MIG.

ID: 45 Codi: INCI Criticitat: MITJA

Mètrica: Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una consulta o incidència MITJA i la resolució d'aquesta per part del contractista.

Fórmula de càlcul: $\text{Tresolució c/i mitja} = \text{Tresolució} - \text{Tnotificació} - \text{Taturada}$

Valor límit : <= 3 dies laborables.



Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat BAIX.

ID: 50 Codi: INCI Criticitat: BAIXA

Mètrica: Temps màxim transcorregut entre la notificació d'una consulta o incidència BAIXA i la resolució d'aquesta per part del contractista.

Fórmula de càlcul: $T_{\text{resolució c/i baixa}} = T_{\text{resolució}} - T_{\text{notificació}} - T_{\text{aturada}}$

Valor límit : ≤ 5 dies laborables.

Indicador: Lliurament d'informes d'ANS.

ID: 55 Codi: IMPL Criticitat: ALTA

Mètrica: Temps transcorregut des del final d'un període de mostreig fins al lliurament dels informes corresponents.

Fórmula de càlcul: $T_{\text{temps informes}} = T_{\text{lliurament informe}} - T_{\text{final mostreig}} - T_{\text{aturada}}$

Valor límit : ≤ 25 dies naturals.

Indicador: Endarreriment del lliurament dels informes de seguiment, d'implantació o del pla de treball (Inicial, específic o definitiu o de fase).

ID: 60 Codi: IMPL Criticitat: ALTA

Mètrica: Temps d'endarreriment transcorregut des de la data de lliurament prevista fins al lliurament dels informes corresponents.

Fórmula de càlcul: $T_{\text{temps informes}} = T_{\text{lliurament informe}} - T_{\text{lliurament previst}} - T_{\text{aturada}}$

Valor límit : El que s'estableixi per a cada fase del contracte especificada a la proposta o requerit en els plecs.

Indicador: Termini de tancament de fites marcades pels plecs o acordades posteriorment de manera conjunta.

ID: 65 Codi: IMPL Criticitat: MOLT ALTA

Mètrica: Retards injustificats

Fórmula de càlcul: Es consideren dies de retard injustificats aquells al·legats per part de la contractista que no siguin considerats insalvables per la Diputació de Barcelona.

$T_{\text{Temps Retard tancament fita}} = T_{\text{tancament fita}} - T_{\text{tancament fita previst}} - T_{\text{aturada}}$

Valor límit : Per cada dia o fracció fins a 10 dies laborables.

Indicador: Retard reiterat no justificat en el tancament de fites marcades pels plecs.

ID: 70 Codi: IMPL Criticitat: MOLT ALTA



Mètrica: Reiteració en retards injustificats

Fórmula de càlcul: reiteració en retards injustificats

Temps Retard Reiterat tancament fita = T tancament fita – T tancament fita previst – Taturada

Valor límit : Per cada dia o fracció per sobre de 10 dies laborables en un incompliment o per cada dia o fracció per cada nou incompliment de tancament.

10 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 i sobre la part fitxa d'aquell període. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències o incompliments que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards provinents d'altres 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. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

- Durant les reunions entre la 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 la contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment la contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- En 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.

S'estableixen les penalitats següents per incompliment dels ANS establerts:

Indicador: Errors detectats en les dades d'inventari d'actius entregat pel contractista

Penalitat: 30 € per cada actiu amb errors detectat.

Indicador: Errors detectats en les dades d'inventari del RAT entregat pel contractista

Penalitat: 30 € per cada element del RAT amb errors detectat.

Indicador: Qualitat documents lliurats

Penalitat: No s'acceptaran documents.

Indicador: Endarreriment d'accions planificades de formació /comunicació

Penalitat: en superar-se el líndar dels 10 dies laborables, 100 € per cadascuna de les accions afectades, per dia o fracció.

Indicador: % de trucades no ateses

Penalitat: en superar-se el líndar, 100 € per trucada.

Indicador: Temps mig de registre setmanal en les trucades

Penalitat: en superar-se el líndar, 100 € per cadascuna de les trucades afectades,.

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat MOLT ALT

Penalitat: en superar-se el líndar, 75 € per hora o fracció.

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat ALT

Penalitat: en superar-se el líndar, 50 € per hora o fracció.

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat MIG

Penalitat: en superar-se el líndar, 100 € per dia o fracció.

Indicador: Temps de resolució consultes o incidències considerades de nivell de criticitat BAIX.

Penalitat: Superat el líndar de 5 dies laborables, s'eleva la consulta o incidència a nivell MIG i se li aplicaran les penalitats de 100 € per dia o fracció.

Indicador: Lliurament d'informes d'ANS

Penalitat: per cada dia o fracció que es superi el líndar, 200 €.

Indicador: Endarreriment del lliurament dels informes de seguiment, d'implantació o del pla de treball (Inicial, específic o definitiu o de fase)

Penalitat: per cada dia o fracció que es superi el llindar, 200 € per informe, document endarrerit o sistema no avaluat en les fases determinades pel contractista o requerides per plecs.

Indicador: Termini de tancament de fites marcades pels plecs o acordades posteriorment de manera conjunta.

Penalitat: 100 € per dia o fracció, fins a 10 dies laborables.

Indicador: Retard reiterat no justificat en el tancament de fites marcades pels plecs o acordades posteriorment.

Penalitat: per cada dia o fracció per sobre de 10 dies laborables, 1.000 € per dia o fracció en un incompliment, o per cada dia o fracció per cada nou incompliment de tancament.

En relació a l'Equip de Treball identificat a la clàusula 4.8 del present Plec, la contractista ha de tenir present que per l'incompliment d'adscriure els mitjans personals relacionats a la clàusula 1.10 del PCAP en els termes que allà s'indica i, si s'escau, d'acord amb les millores de la qualificació d'aquests mitjans personals que s'hagi ofert, s'imposarà una penalitat de l'1% setmanal sobre la quota mensual corresponent al pressupost del contracte, IVA exclòs, que podrà ésser reiterada en el temps de persistir l'incompliment.

11 Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

En cas que sigui necessari, la DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per a accedir remotament al sistema d'informació 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.

Si s'escau, la DSTSC proveirà per a cada tècnic d'un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació de Barcelona. Serà responsabilitat de cada tècnic el mantenir operatiu d'aquest codi d'usuari, i en particular l'actualització periòdica de la contrasenya d'autenticació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

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

12 Relació d'eines derivades

Les eines derivades de l'EAS de Microsoft es relacionen a l'annex del present plec i degut a les dades sensibles que conté, s'haurà de sol·licitar d'acord amb les indicacions de la cl. 1.8 del plec de clàusules administratives (PCAP).

Metadades del document

Núm. expedient	2023/0001567
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu al servei de consultoria i suport al compliment normatiu de la Diputació de Barcelona de l'Esquema Nacional de Seguretat, del Reglament General de Protecció de Dades i de la resta de normativa d'aplicació relacionada
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	17/03/2025 09:39

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4b7852ff0241be0db62f	https://seuelectronica.diba.cat	

