

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ INFORMÀTICA
ROSMIMAN PER A LA GESTIÓ DE LA FLOTA DE VEHICLES DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2024/0031381

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Components del sistema d'informació*
 - 4.2. *Manteniment de les llicències d'ús*
 - 4.3. *Manteniment correctiu i suport*
 - 4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.5. *Documentació*
 - 4.6. *Formació*
 - 4.7. *Canal de comunicació*
 - 4.8. *Equip de treball*
 - 4.9. *Horari de la prestació del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 6.1. *Gestió d'incidències i desenvolupament de noves funcionalitats*
 - 6.2. *Disponibilitat de la solució*
 - 6.3. *Seguiment del contracte*
 - 6.4. *Devolució del servei*
7. Penalitats
 - 7.1. *Gestió d'incidències i desenvolupament de noves funcionalitats*
 - 7.2. *Disponibilitat de la solució*
 - 7.3. *Seguiment del contracte*
 - 7.4. *Devolució del servei*
8. Devolució del servei
9. Accés remot a la prestació del servei

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, tant pel que fa a l'àmbit intern, com també en relació al 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 dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la Subdirecció de Logística ha implementat una solució informàtica per poder satisfer les seves necessitats de gestió del Parc Mòbil (PM). Aquesta solució informàtica s'ha realitzat amb el programari Rosmiman, el qual s'ha anat parametritzant i adaptant de forma

intensiva i específica durant aquests anys als processos de producció de serveis del PM i de la Subdirecció de Logística de la Direcció de Serveis d'Edificació i Logística (DSEL). S'ha de remarcar així mateix, atès el segment productiu en què s'emmarca el negoci de l'automoció, que aquest posseeix una forta empremta evolutiva.

L'actual implementació integrada de la Gestió de flota de vehicles GFV consta dels submòduls de Gestió centralitzada i transversal d'inventari de la flota corporativa, Taller per al manteniment dels vehicles de la flota i servei de Vehicles amb Conductor VaC. L'objecte de la contractació és donar continuïtat a l'actual solució GFV com a base de gestió informàtica del PM i, de forma complementària, poder abastar la interconnexió amb les diferents funcionalitats de tecnificació en l'àmbit de prestació de serveis de mobilitat amb programaris externs de tota la corporació que es vagi necessitant. Per tant, els requeriments funcionals que es precisen acomplir són de consolidació de la base tecnològica implantada, juntament amb l'habilitació dels requisits evolutius necessaris per a la gestió de flotes de vehicles.

Atenent a criteris d'oportunitat, s'aniran interconnectant les diferents aplicacions de l'àmbit de la tecnificació automotriu amb un criteri de minimització del cost de cicle de vida. És així que, un cop estigui implantat el sistema central de la solució GFV, es podran anar incorporant interfícies de mòduls o subsistemes a mesura que apareguin com a nou requeriment per part de la DSEL.

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

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del servei de manteniment de la solució informàtica Rosmiman per a la gestió de la flota de vehicles de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'empresa contractista serà responsable de la prestació dels serveis tecnològics per satisfer les necessitats següents:

- Mantenir el programari de la solució de la gestió de la flota de vehicles corporativa, solució GFV, d'acord amb els requeriments explicitats al plec de prescripcions tècniques (PPT), amb dret d'ús il·limitat per a l'entorn de la Diputació de Barcelona respecte a la utilització de la solució en relació a la versió instal·lada, parametritzada i configurada a la data de finalització

del contracte en vigor i limitada a l'ús dels diferents mòduls actius que la integren.

- Activitats de manteniment correctiu consistent en les actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions i/o incidències de la solució en producció dins del període de vigència del contracte.
- A partir de la versió funcional de programari en producció en l'àmbit de la Subdirecció de Logística i Parc Mòbil a data de finalització del contracte en vigor, realitzar tasques de desenvolupament d'adaptacions funcionals que derivin de noves necessitats de gestió.
- Suport continu durant la vigència del contracte per resoldre consultes, incidències i problemes que siguin reportats pels usuaris dels àmbits orgànics concernits en la solució.
- Migració de les dades de les aplicacions informàtiques que s'incorporin a la solució. Integració amb altres aplicacions informàtiques, que permeti l'exportació i la importació de dades.
- Formació necessària al personal dels àmbits orgànics concernits de la Diputació de Barcelona per a l'òptima utilització de la solució proveïda.

4. Descripció del servei

4.1. Components del sistema d'informació

La solució Rosmiman GFV actualment integra els components operatius següents:

- Un sistema central, on es gestionen les activitats de la Unitat de Manteniment de Vehicles, la Unitat de Vehicles amb Conductor (VaC) i la Unitat de Gestió de Flota Corporativa. En particular els mòduls Rosmiman instal·lats són:
 - Inventari d'actius (equips i instal·lacions)
 - Gestió d'ordres de treball
 - Assignació d'ordres de treball a operaris interns o empreses externes
 - Programació i calendari visual de les ordres de treball.
 - Planilles anuals del personal del departament.
 - Calendari anual dels serveis disponibles per a la seva reserva.
 - Manteniments correctius i preventius
 - Gestió d'avisos i incidències.
 - Gestió de personal i vehicles
 - Eina d'anàlisi de dades, Power BI, per a la gestió d'indicadors i quadres de comandament

- Gestió de comandes de béns i serveis
- Un entorn web *Portal de sol·licituds*, on qualsevol treballador pot comunicar als responsables del Parc Mòbil les seves necessitats.
- Una aplicació *app* per a dispositius mòbils que permet fer el seguiment de les tasques de manteniment dels equips, assignades als operaris interns, així com l'assignació de serveis de VaC i altres tipologies de tasques a diferent personal depenent del PM.

La solució informàtica que sustenta el servei està centralitzada a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona en mode de producció *On Premise* i està formada per dos servidors d'aplicacions, on resideix el programari Rosmiman, que operen sobre un esquema de base de dades Oracle per als dos entorns: Qualitat i Producció:

- Un entorn de qualitat o preproducció, on es puguin realitzar i validar els canvis implementats associats a la resolució d'incidències, a la formació o a la implantació de noves funcionalitats.
- Un entorn de producció, on es realitzin els procediments de gestió operativa i l'explotació de les dades.

L'entorn de preproducció haurà de tenir les mateixes prestacions que l'entorn de producció, i s'actualitzarà tant a petició dels referents de la DSTSC, com de forma periòdica, per fer les validacions de disponibilitat i operativa. L'entorn de producció i l'entorn de preproducció tindran la mateixa consideració quant al tractament normatiu de la seguretat.

Per tal de facilitar el retorn final de la informació, s'establiran, des de l'inici del contracte, proves d'extracció de dades. L'empresa contractista realitzarà bolcats ordinaris cada any, confirmant l'actuació dins del document de seguiment del següent trimestre corresponent, i un bolcat particular a la finalització del contracte. L'objectiu d'aquests bolcats és garantir la qualitat de la informació extreta i la capacitat d'una possible exportació a altres sistemes.

De forma complementària, enumerem altres requisits que ha de complir l'empresa contractista en relació a aquesta modalitat de prestació de servei *On Premise*:

- Per a tot el personal usuari, totes les comunicacions han d'estar xifrades i han de comptar amb mesures de seguretat adients per a mantenir la confidencialitat, autenticació, disponibilitat, traçabilitat i integritat de les dades.
- Forma part de la solució, la devolució i la destrucció de totes les dades existents que gestioni l'empresa contractista una vegada finalitzi el contracte. Els conjunts de dades resultants dels processos d'exportació, migració o de còpia de suport que l'empresa contractista hagués de realitzar durant la

prestació dels serveis, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la qual es van generar.

- Totes les accions corresponents hauran d'estar certificades.

4.2. Manteniment de les llicències d'ús

El llicenciament és total per a la instal·lació actualment implementada, i, per tant, l'increment del nombre d'usuaris al llarg del contracte no podrà implicar l'increment en el cost del manteniment per aquest concepte.

El manteniment de les llicències haurà de garantir, al menys, els aspectes següents quant a provisió:

- Noves versions de la solució, menors o majors, així com les eines i procediments necessaris per obtenir les actualitzacions.
- Pedaços per a la implementació de correccions de la solució.
- Actualitzacions tecnològiques per donar suport als sistemes operatius i bases de dades de tercers.

La prestació objecte d'aquesta contractació es continuarà realitzant d'acord amb el model de servei definit en aquest plec *On Premise*, com a una solució informàtica en què el maquinari, programari i les dades relacionades s'hostatgen en servidors dels centres de processament de dades de la Diputació de Barcelona.

L'empresa contractista proporcionarà les noves versions de la solució que puguin sorgir durant tota la vigència del contracte sense cost addicional, incloent-hi les actualitzacions que consideri necessàries per assegurar la seva operativitat, seguretat i compliment normatiu (siguin versions menors o majors). S'exclouen aquelles extensions que donin origen a mòduls addicionals que es comercialitzin per separat i les migracions de la solució derivades d'una nova versió que, pel seu abast o naturalesa, requereixin un tractament especial per implicar un canvi important a nivell de funcionalitat o d'arquitectura tècnica.

Totes les noves versions del programari (pedaços, menors i majors) que formin part de la solució objecte del contracte, seran instal·lats i configurats, si s'escau, i es lliuraran a la Diputació de Barcelona, sense cap cost addicional. Cada nova versió inclourà la documentació, formació, manuals d'usuari i d'explotació, de totes les funcionalitats afegides o modificades.

Les actualitzacions de la solució s'hauran de subministrar en el suport físic original, així com amb la documentació corresponent, identificant les característiques i millores funcionals i tècniques, de rendiment, de seguretat i de compatibilitat que proporcionen, incloent-hi l'avaluació i el diagnòstic del possible impacte en actualitzar la solució i l'assistència per tal de neutralitzar els esmentats impactes.

Quan l'empresa contractista alliberi una nova versió de la solució, informará per escrit d'aquesta situació a la DSTSC. La instal·lació es durà a terme en el moment que s'acordi i planifiqui amb el suport de l'empresa contractista, cercant sempre

una franja horària que minimitzi les possibles molèsties als usuaris finals de la solució i, per tant, fora de l'horari ordinari de servei establert.

4.3. Manteniment correctiu i suport

Per tal d'assegurar el correcte funcionament de la solució i ajudar als diferents tipus d'usuaris a aprofitar al màxim totes les funcionalitats incorporades, l'empresa contractista oferirà un suport funcional i tècnic específic sense cost, que comprendrà: el suport telefònic, telemàtic o per correu al personal usuari corporatiu del GFV, destinat a donar suport a qualsevol consulta o dubte de funcionament operatiu de la solució.

El manteniment correctiu comprèn totes aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions en la solució contractada i a establir les mesures necessàries per a minimitzar el nombre de dites incidències i a resoldre-les en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització del sistema.

Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causi, o pugui causar, una indisponibilitat total o parcial de la solució informàtica, del suport a consultes o un incident de seguretat en alguna de les cinc dimensions de l'Esquema Nacional de Seguretat del Reial Decret 311/2022: autenticació, confidencialitat, integritat, traçabilitat i disponibilitat, que afecti a la solució.

Així, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la Diputació de Barcelona com les detectades per la pròpia empresa contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir, tant en l'àmbit tecnològic com en el funcional.

Les incidències detectades per la Diputació de Barcelona es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista a través de l'eina de gestió de tiquets proporcionada per l'empresa contractista.

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

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

- L'anàlisi i resolució de la incidència, incloent la correcció de dades errònies
- La proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència, amb la necessària resolució del problema
- Les actuacions proactives orientades a minimitzar el nombre d'incidències o en qualsevol cas que permetin un ràpida detecció de les mateixes
- El 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:
 - La identificació de possibles millores: estandardització, simplificació, integració, entre d'altres
 - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional)
 - Les modificacions que calgui incloure al manual d'usuari
 - Totes les proves realitzades que verifiquin la resolució de la incidència
 - El control de qualitat abans del lliurament.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de preproducció 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.

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

- Garantirà la disponibilitat de recursos en els àmbits de la seva responsabilitat durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts als ANS
- 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, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

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

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

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

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

4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats

El contracte preveu una bossa de 275 hores anuals de tècnic que la Diputació de Barcelona utilitzarà per actuacions o projectes no previstos.

Així, s'habilita la bossa d'hores com a part variable del contracte, amb la finalitat de garantir la millora i encaix continu de la solució a les necessitats de gestió del GFV, per donar resposta a aquells ajustos, adaptacions i parametritzacions que siguin necessaris durant la vigència del contracte.

Entre aquestes activitats ressaltem, entre d'altres, les següents:

- Donar suport a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per tal de fer anàlisi de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora
- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte però si relacionades amb el seu objecte
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometi els sistemes, com per exemple una infecció generalitzada de virus, un atac cibernètic o actuacions sobre equipament propi de l'ens, i altres eventualitats que puguin sortir. En aquests casos, la DSTSC podrà demanar l'actuació, presencial o no, de tècnics de l'empresa contractista, dins o fora de l'horari de servei.

Les peticions es realitzaran per part de la Diputació de Barcelona i es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la Diputació de Barcelona. En el cas que es tracti d'actuacions sobrevingudes, en relació a aquelles que estan prèviament planificades, les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de cinc dies laborables en relació a la data prevista de realització efectiva.

Formen part de la prestació professional d'aquests serveis, les activitats d'implementació d'adaptació i parametrització prèvies a la posada en producció dels nous manteniments evolutius en la solució per assegurar-ne el correcte funcionament d'acord a les especificacions detallades, tant tècniques com funcionals, així com qualsevol activitat posterior d'estabilització i formació necessària per a la incorporació de nou personal relacionat amb els àmbits funcionals relacionats en aquest plec i en les possibles millores finalment contractades.

El procediment inclourà dues fases: lliurament de l'informe de valoració i execució del canvi. En concret:

- **Fase 1: Lliurament de l'informe de valoració:**

La DSTSC obre una petició amb els requeriments necessaris a l'empresa contractista. L'informe de valoració que farà l'empresa es lliurarà en un màxim de cinc dies laborables comptant des del moment de la comunicació, i constarà de:

- Descripció de l'actuació.
- Planificació temporal de les tasques d'implementació amb els recursos necessaris.
- Nombre d'hores previst per a la seva realització.
- Si s'escau, serveis afectats.

Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb els recursos i el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

- **Fase 2: Execució:**

L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades dins del termini planificat a l'informe de valoració i haurà de validar-ne el resultat.

La documentació a lliurar haurà de constar com a mínim d'un manual d'usuari, o bé d'una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui de forma detallada l'ús de la funcionalitat creada.

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

Una vegada la petició estigui validada i tancada per la DSTSC, es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura oberta, amb l'import resultant de multiplicar el preu d'hora tècnic ofert a la part variable pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a la bossa d'hores 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.

Els recursos que l'empresa contractista destini a activitats a realitzar durant la vigència del contracte contra la bossa d'hores no poden provenir del personal adscrit a l'equip de treball per assumir les tasques del contracte incloses a la part fixa del servei.

4.5. Documentació

La gestió de la documentació associada a la implementació de les actuacions evolutives i posterior manteniment de la solució de gestió, té com a finalitat disposar d'una base de coneixement de la solució. L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzada tota la informació. La documentació s'escriurà en català i castellà.

La documentació en la prestació del servei ha de servir per a tres objectius principals:

- Com a eina de comunicació del grup de treball conjunt, de l'empresa contractista i la Diputació de Barcelona, que permeti la total traçabilitat de les actuacions a realitzar, tot facilitant l'esquema procedimental definit per als diferents tipus d'activitats compresos en aquest plec.
- Com a recurs al qual recórrer per a un manteniment posterior més efectiu a mode de manual d'usuari i manual tècnic.
- Com a element que faciliti auditar les activitats compreses en la solució, als interlocutors responsables i òrgans de control interns i externs.

Distingim dos tipus d'elements documentals que l'empresa contractista ha de realitzar en la prestació del servei:

- Primer, la documentació escrita que expliciti de forma estructurada, concisa i intel·ligible les activitats textualment i de forma gràfica.
- Segon, la documentació referida a les consideracions d'acompliment normatiu, especialment en matèria de protecció de dades i de seguretat de la informació.

4.6. Formació

La formació al personal usuari constitueix un dels factors crítics per a l'èxit de la implantació de les adaptacions funcionals i parametritzacions que es puguin dur a terme. Durant les actuacions evolutives de la solució actual, hi haurà diferents sessions de formació adreçades als usuaris. Les corresponents sessions formatives es realitzaran quan la Diputació de Barcelona consideri més adequat. Aquestes sessions tindran com a objectiu capacitar als usuaris en el funcionament i operativa diària de la solució informàtica finalment adaptada i parametritzada d'acord amb el canvi evolutiu que s'hagi acordat implantar.

Aquestes sessions es podran realitzar tant en modalitat telemàtica com presencial (en aquest cas seria a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona a Barcelona ciutat), segons criteri de la Diputació de Barcelona, i capacitaran als usuaris en el funcionament i operativa de la solució.

L'empresa 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.

L'empresa contractista haurà de proveir, prèviament a les sessions de formació, els manuals d'usuari adients i tots aquells documents que consideri d'interès per a l'òptima utilització de la solució.

Les hores totals de formació impartides per l'empresa contractista seran 21 hores distribuïdes en sessions de 3 hores per sessió.

L'empresa contractista impartirà, sense cap cost addicional, la formació genèrica al personal usuari de la solució i la formació específica al personal tècnic de la Diputació de Barcelona que administrarà el GFV.

Durant la formació, haurà de facilitar tot el material didàctic als usuaris de cada perfil, amb la descripció de totes les funcionalitats i procediments que proporciona el programari. També es lliuraran les guies utilitzades pels formadors d'usuaris, de la solució específica implantada, no genèriques.

4.7. Canal de comunicació

L'empresa contractista haurà de disposar d'una eina informàtica pròpia de suport per tal que es realitzi el report de peticions, seguiment de consultes, noves adaptacions, suport funcional i resolució d'incidències, pròpies de la solució informàtica.

L'empresa contractista haurà de proporcionar l'accés i codis d'usuari als referents tècnics de la Diputació de Barcelona perquè puguin comunicar les incidències i propostes de millora en l'eina de suport. El personal usuari de la solució també tindrà la possibilitat de fer un seguiment de les incidències reportades, respondre els dubtes dels tècnics de l'empresa contractista, retornar les propostes de solució incorrectes o donar per tancades aquelles que considerin vàlides.

L'empresa contractista acomplirà, en aquest sistema de report, els preceptes normatius referents a la protecció de dades personals. Aquesta eina haurà d'estar ubicada en territori de la UE.

L'empresa contractista haurà de proporcionar un telèfon de contacte i un correu electrònic específic destinat a la comunicació d'incidències crítiques associades a la solució. En aquest cas, la Subdirecció de Logística utilitzarà el telèfon de contacte en primera instància i posteriorment la petició s'anotarà també en l'eina de suport.

Qualsevol consulta funcional o incidència ha de quedar reflectida en aquesta eina. Qualsevol canvi de situació de la incidència realitzada per l'empresa contractista

o pels referents de la Subdirecció de Logística ha de quedar reflectit així mateix en aquesta eina.

Les despeses que es puguin derivar de l'ús d'aquests canals de comunicació en cap cas no podrà suposar un cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona utilitzarà, de forma complementària, l'eina de videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

4.8. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels que l'empresa 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 professionals següents:

- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- Tècnics.

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

• Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la Diputació de Barcelona es designaran dues persones que realitzaran funcions anàlogues.

Serà funció del responsable del contracte de l'empresa 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, 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 Diputació de Barcelona.

- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determinin els coordinadors de la Diputació de Barcelona.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararan informes de seguiment que resumiran 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 de les incidències. 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 d'altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

El percentatge de dedicació del responsable del contracte, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar 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 Diputació de Barcelona i qui coordinarà els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà les funcions següents:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la Diputació de Barcelona.
- 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 Diputació de Barcelona.
- 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 percentatge de dedicació del referent tècnic, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar 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**

L'empresa contractista haurà de disposar, per a la prestació adient del contracte, del nombre de tècnics necessari, amb independència del seu percentatge de dedicació, 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, per satisfer els requeriments de servei fixats com a ANS.

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, adaptacions.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altra tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de contracte.
- 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 de l'empresa contractista**

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

- Correspon exclusivament a l'empresa 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 Diputació de Barcelona de l'acompliment d'aquells requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la Diputació de Barcelona.
- 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 perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la Diputació de Barcelona 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 contractista en la seva proposta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la Diputació de Barcelona amb una antelació mínima d'una 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 dues 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 Diputació de Barcelona 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 Diputació de Barcelona.

4.9. Horari de la prestació del servei

El terme de dia festiu emprat en el plec 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 corresponents a Barcelona ciutat. La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats dies laborables segons els horaris següents:

- a) Quant a l'horari de prestació dels suports operatiu i funcional, resolució d'incidències, realització d'ajustos i parametritzacions necessàries per raó del servei, així com qualsevol altra actuació relacionada amb la provisió del servei, l'empresa contractista oferirà un suport de 8 h a 18 h, de dilluns a divendres no festius.
- b) Pel que fa a la disponibilitat de la solució informàtica a disposició de tota la comunitat d'usuaris, en aquells aspectes de depenen de l'empresa contractista, serà en modalitat de 24x7 tots els dies de l'any.

Aquests seran els intervals d'horari dins dels quals es comptabilitzaran els acords de nivell de servei.

5. Seguiment del contracte

Informe mensual

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

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

Dades del servei:

- Quadre resum del període, amb el nombre de tasques de suport funcional rebudes, agrupades per mètode, telefònic o correu, i tipus d'usuari.
- Detall de les tasques de suport funcional que ha generat una incidència.
- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències obertes: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Actuacions realitzades: amb codi, categoria, descripció, data d'inici i data de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
- Estat d'accions de millora de la solució.

Gràfiques:

- Gràfica d'evolució mensual del nombre d'activitats de suport funcional realitzades.
- Gràfica d'evolució mensual del nombre d'incidències escalades, retornades i pendents.
- Gràfica d'evolució mensual del compliment d'ANS totals.

Resum dades monitoratge:

- Temps de disponibilitat de la plataforma pel que fa als aspectes de responsabilitat de l'empresa contractista.
- Alarmes generades per tipologia.
- Dades de la gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, entre d'altres.
- Gràfiques d'evolució.
- Propostes d'evolució de la solució informàtica.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del contracte.
- Facilitar la informació necessària per tal que la DSTSC pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

Reunió trimestral

Trimestralment, hi haurà una reunió de seguiment per tal de treballar per a la millora constant de la prestació. Aquesta reunió es farà abans del desè dia laborable del mes corresponent d'inici de trimestre, de dilluns a divendres, excepte festius, i hi assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i el referent tècnic. En aquesta reunió es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb la prestació. L'informe de seguiment mensual, detallat a l'inici d'aquest apartat, que correspongui a l'últim mes de cada trimestre, haurà d'estar disponible el dia de la reunió de seguiment. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

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

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

L'empresa contractista realitzarà el càlcul dels ANS amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació del servei i el mes natural.

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

Les incidències i peticions en general només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la Diputació de Barcelona. 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.

Es defineixen els conceptes següents rellevants quant a la gestió dels ANS:

- Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix, assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst, fins que queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Informe de valoració: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst, fins que elabora l'informe de valoració i el 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 4.9 del PPT. El còmput de dies serà sempre de dies laborables del calendari oficial de la ciutat de Barcelona.

6.1. Gestió d'incidències i desenvolupament de noves funcionalitats

S'estableixen quatre categories de peticions de resolució d'incidències amb diferents ANS:

Impacte	Criticitat	Descripció	ANS Temps de resposta	ANS Temps de resolució
Màxim	Crític	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	1 dia
Mig	Important	Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat	n/a	5 dies

Impacte	Criticitat	Descripció	ANS Temps de resposta	ANS Temps de resolució
Baix	Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa diària	n/a	10 dies

S'estableixen dues categories en el desenvolupament de noves funcionalitats amb diferents ANS:

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe de valoració	Fins 5è dia laborable després de la comunicació
Execució	Dins del termini planificat a l'informe de valoració

6.2. Disponibilitat de la solució

Pel que fa als aspectes contractuals la responsabilitat dels quals recau en l'empresa contractista, es tindrà en compte:

Concepte	ANS
Rati de disponibilitat del sistema en còmput mensual	No podrà ser inferior al 99,95%

La fórmula per a la seva verificació és:

$$[<\text{nombre minuts del mes}> - <\text{minuts de no disponibilitat del mes}>] / <\text{nombre de minuts del mes}> * 100$$

6.3. Seguiment del contracte

Pels conceptes relacionats amb el seguiment del contracte s'estableixen diferents ANS:

Concepte	ANS
Lliurament de l'informe mensual de seguiment	10è dia laborable de cada mes.

Concepte	ANS
Reunió de seguiment trimestral	10è dia laborable de cada mes d'inici de trimestre
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	3er dia laborable després de la petició formalitzada

6.4. Devolució del servei

Concepte	ANS
Presentació del pla de devolució del servei	Fins a tres mesos abans de la data de fi del contracte

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu i de peticions de suport funcional o actuacions de desenvolupament de noves funcionalitats, cal tenir en compte que els temps de resposta i de resolució d'incidències o peticions no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb les peticions de suport.

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.

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

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).

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

- Durant les reunions entre l'empresa contractista i els tècnics de la Diputació de Barcelona per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts els comunicarà formalment a l'empresa contractista.

- Durant la reunió de seguiment, l'empresa contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, l'empresa 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'imposaran penalitats d'acord amb els següents apartats:

7.1. Gestió d'incidències i desenvolupament de noves funcionalitats

S'estableixen les penalitats per incompliment dels ANS Temps de resolució següents:

Impacte	Criticitat	Descripció	Penalitat
Màxim	Crític	Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema	10 € per hora
Alt	Urgent	Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica	60 € per dia
Mig	Important	Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat	60 € per dia
Baix	Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa diària	60 € per dia

S'estableixen les penalitats per incompliment dels ANS en el desenvolupament de noves funcionalitats següents:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe de valoració	50 € per cada dia laborable complet de retard
Execució	

7.2. Disponibilitat de la solució

En relació a la disponibilitat de la solució, pel que fa als aspectes contractuals la responsabilitat dels quals recau en l'empresa contractista, s'aplicaran les penalitats següents:

Penalitats sobre disponibilitat mensual de la solució	Penalitat
Igual o superior al 99,90% i inferior a la ràtio de disponibilitat mínima objectiu, del 99,95%	150 €
Igual o superior al 99,50% i inferior al 99,90%	300 €
Igual o superior al 99,00% i inferior al 99,50%	450 €
Inferior al 99,00%	600 €

7.3. Seguiment del contracte:

S'estableixen les penalitats per incompliment dels ANS següents:

Concepte	Penalitat
Lliurament de l'informe mensual de seguiment	100 € per cada dia laborable complet de retard
Reunió de seguiment trimestral	
Reunió de seguiment a petició de la DSTSC	

7.4. Devolució del servei

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

Concepte	Penalitat
Presentació del pla de devolució del servei	100 € per cada dia laborable complet de retard sobre el termini indicat en l'ANS respectiu

8. Devolució del servei

L'empresa contractista realitzarà bolcats ordinaris anualment en l'entorn de qualitat o preproducció tot confirmant l'actuació dins del document de seguiment mensual corresponent, i una particular a la finalització del contracte. L'objectiu d'aquests bolcats es garantir la integritat de la informació extreta i la capacitat d'exportació a altres sistemes en el moment de la devolució del servei, d'acord amb allò reflectit al present apartat.

Les extraccions seran completes i els fitxers de dades resultants de l'extracció tindran un format CSV o full de càlcul compatible amb *MS Excel* o *LibreOffice*. Els fitxers de tipus document, s'exportaran en el seu format original.

Aquest procediment ha de permetre l'exportació de les dades a altres bases de dades. Les taules que contenen les dades traspassades de la base de dades relacional *Oracle* habilitada *On Premise* en la infraestructura informàtica de la Diputació de Barcelona, tindran tant el nom donat a l'esquema *RosmimanFV* com el nom corresponent al concepte lògic en aquesta solució. Se subministrarà, complementàriament, un disseny gràfic de dades de l'esquema relacional de l'esquema *Oracle RosmimanFV* que permeti connectar les diferents entitats de dit esquema.

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 l'empresa 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 l'empresa 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.

L'empresa contractista haurà de presentar com a part integrant de la seva proposta tècnica el pla de devolució del servei provisional, amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, sessions formatives, etc.).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.

- Les eines i utilitats amb què l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de quatre setmanes.

També s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

- Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (*workshops*, conferències, formació d'equips mixtos).
- Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

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

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

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

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte, havent-se d'aportar certificació de la seva destrucció.

9. Accés remot a la prestació del servei

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.

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:

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0031381
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques relatiu a la contractació del manteniment de la solució informàtica Rosmiman per a la gestió de la flota de vehicles de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE03 - Mixtos negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	14/04/2025 13:20

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
80aa5a6ba6a5318cfa4c	https://seuelectronica.diba.cat	

