

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA  
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE  
DISPENSACIÓ DE MEDICAMENTS (TANT PEL QUE FA AL SISTEMA DE  
GESTIÓ COM DEL MAQUINARI KÀRDEX) PER A LA GERÈNCIA DE SERVEIS  
RESIDENCIALS D'ESTADES TEMPORALS I RESPIR DE LA DIPUTACIÓ DE  
BARCELONA**

**Exp. 2024/0031377**

## Índex

|      |                                              |    |
|------|----------------------------------------------|----|
| 1.   | Antecedents .....                            | 4  |
| 2.   | Objecte.....                                 | 5  |
| 3.   | Abast .....                                  | 6  |
| 4.   | Descripció del servei.....                   | 6  |
| 4.1. | Servei de suport telefònic .....             | 6  |
| 4.2. | Resolució d'incidències.....                 | 7  |
| 4.3. | Manteniment del sistema d'informació .....   | 7  |
| 4.4. | Manteniment del maquinari Kàrdex .....       | 8  |
| 4.5. | Manteniment normatiu.....                    | 8  |
| 4.6. | Horari del servei .....                      | 10 |
| 4.7. | Equip de treball.....                        | 10 |
| 4.8. | Canals de comunicació .....                  | 15 |
| 4.9. | Informació sensible .....                    | 15 |
| 5.   | Seguiment del contracte .....                | 16 |
| 6.   | Posada en marxa .....                        | 17 |
| 7.   | Acords de Nivell de Servei (ANS).....        | 17 |
| 7.1. | Gestió d'incidències i suport telefònic..... | 18 |
| 7.2. | Manteniment normatiu.....                    | 19 |
| 7.3. | Posada en marxa del servei.....              | 19 |
| 7.4. | Devolució del servei.....                    | 20 |
| 7.5. | Seguiment del contracte .....                | 20 |
| 8.   | Penalitats .....                             | 20 |
| 8.1. | Manteniment correctiu .....                  | 21 |
| 8.2. | Manteniment normatiu.....                    | 21 |
| 8.3. | Posada en marxa del servei.....              | 22 |
| 8.4. | Devolució del servei.....                    | 22 |

|      |                                                             |    |
|------|-------------------------------------------------------------|----|
| 8.5. | Seguiment del contracte .....                               | 22 |
| 9.   | Devolució del servei.....                                   | 22 |
| 10.  | Transició del servei .....                                  | 23 |
| 11.  | Transferència tecnològica i/o de Coneixement .....          | 24 |
| 12.  | Accés remot per la prestació dels serveis contractats ..... | 24 |

## 1. Antecedents

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

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de l'àmbit 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 TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar 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, no només com a responsable d'aquest tractament dels ens locals sinó també com a encarregada.

Pel que fa al cas concret d'aquest expedient de contractació, la Gerència de Serveis Residencials d'estades temporals i RESPIR disposa d'un servei de farmàcia on es gestiona, compra, prepara, emmagatzema i dispensa la medicació per a tots els usuaris dels centres residencials d'estades temporals i respir de gent gran. La dispensació dels productes es realitza a través d'un armari d'emmagatzematge anomenat Kàrdex, el qual rep les ordres de guardar o retirar els fàrmacs a través d'un programari propi. Per tant, el terme Kàrdex s'aplica no només a l'armari, sinó al programari que el gestiona. Aquest programari permet la integració amb els dos productes de SAP-R/3 que possibiliten:

La connexió amb SAP-Gestió Hospitalària: integració entre la prescripció i la dispensació.

La connexió amb SAP-Comptes i Magatzems: integració per a la gestió automàtica d'estocs, per tal d'evitar trencament dels mateixos (bàsic en l'aspecte sanitari assistencial).

Atès que l'administració de medicaments és una gestió clau dins l'atenció als residents i que es realitza tots els dies de la setmana, festius inclosos, és necessari tenir contractat un servei preventiu (verificant el correcte funcionament i detectant riscos d'avaries), de suport telefònic (resolent dubtes per part dels usuaris) i de manteniment (que resolgui les incidències detectades i realitzi totes aquelles actuacions necessàries, sigui la instal·lació de pedaços, o de versions menors o majors), per mantenir el programari permanentment actualitzat.

Per tant, l'objectiu d'aquest expedient és la contractació del manteniment del sistema de dispensació de medicaments (tant pel que fa al sistema de gestió com del maquinari Kàrdex) per a la Gerència de Serveis Residencials d'estades temporals i RESPIR. Tot el sistema (armari d'emmagatzematge, ordinador de control i monitorització de l'armari, i servidors on s'allotgen les BBDD i s'executa el programari de comunicacions) està íntegrament ubicat a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona.

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

## **2. Objecte**

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del manteniment del sistema de dispensació de medicaments

(tant pel que fa al sistema de gestió com del maquinari Kàrdex) per a la Gerència de serveis residencials d'estades temporals i Respir de la Diputació de Barcelona.

### **3. Abast**

El manteniment a contractar ha d'abastar l'actual sistema de dispensació Kàrdex, entès com un tot, que integra els següents components:

- Infraestructura del maquinari Kàrdex:
  - Armari FARMADOSIS 120-12-12-STD, configuració Magatzem/Unidosi.
- Sistema d'informació:
  - "Software Stockey Channel" instal·lat en un servidor propietat de la Diputació, ubicat al Centre de Processament de Dades de la Diputació de Barcelona, amb SO Windows Server 2019 Standard, BBDD SQL Server i Mirth Connect. Aquest software s'encarrega de les comunicacions amb:
    - Sistema PI (Process Integration) de la Diputació de Barcelona, base per a les comunicacions amb els sistemes SAP de Gestió Hospitalària i SAP Gestió de Compres en els processos d'entrada i sortida de productes del magatzem Kàrdex.
    - Software client que monitoritza i controla el maquinari Kàrdex. Instal·lat en un PC corporatiu ubicat en el Recinte de Mundet. És aquest client el que governa la gestió de la màquina dispensadora.
    - Maquinari Kàrdex.

### **4. Descripció del servei**

En aquest apartat es descriuen els serveis a prestar per l'empresa contractista, que ha de garantir la disponibilitat del sistema d'informació objecte d'aquest contracte, resoldre les incidències que es produeixin, adaptar-lo als canvis legals o tecnològics que apareguin, i donar suport en l'execució de processos o per consultes, tant de l'àmbit tecnològic com funcional.

#### **4.1. Servei de suport telefònic**

Servei de suport telefònic a l'usuari 8 hores x 5 dies, destinat a donar suport a l'usuari telefònicament, per qualsevol dubte o incidència de funcionament del programari base, de 8 h a 16 h, de dilluns a divendres, no festius a Barcelona ciutat.

#### **4.2. Resolució d'incidències**

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

- Resolució d'incidències en remot, destinat a resoldre incidències reportades telefònicament mitjançant connexió en remot al sistema Kàrdex.
- Assistència in situ, destinat a resoldre presencialment (Recinte de Mundet) incidències que no es puguin resoldre en remot.

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

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

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

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

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

#### **4.3. Manteniment del sistema d'informació**

- Canvis de versió del programari de comunicacions (servidor) i programari client (ordinador personal) per actualitzacions del programari estàndard.

#### 4.4. Manteniment del maquinari Kàrdex

- Manteniment preventiu: Revisió periòdica del maquinari per mantenir-lo en les millors condicions de funcionament a fi que no es produeixin interrupcions d'ús o alteracions en la seva funció, una vegada cada 6 mesos.
- Manteniment correctiu: Resolució d'incidències detectades en la maquinària i comunicades telefònicament al servei d'atenció telefònica.

Els serveis es prestaran d'acord amb les condicions i el model de prestació definits en aquest plec, adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la DSTSC, i seguint les bones pràctiques incloses a la Normativa Internacional de Gestió de Serveis de Tecnologies de la Informació ISO 20000-1 (Orientació de serveis a negoci) i ISO 20000-2 (Codi de bones pràctiques) [<https://www.iso.org/standard/70636.html>] d'AENOR [<https://www.aenor.com>] i ISO 27001: (Seguretat de la Informació) [<https://www.aenor.com/certificacion/tecnologias-de-la-informacion/seguridad-informacion>] o equivalents.

#### 4.5. Manteniment normatiu

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

Contempla:

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

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

Els desenvolupaments hauran de tenir en compte l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i les guies i recomanacions del CCN-CERT, garantint quan sigui procedent la

seva certificació ENS, en la categoria que pertorqui, seguint les instruccions de l'equip d'adequació de l'ENS de la Diputació de Barcelona.

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

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

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

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

#### Gestió de peticions de manteniment normatiu (peticions estàndard).

Les peticions es portaran a terme de la següent manera:

1. Realització de l'informe de valoració
  - La DSTSC obre una petició de desenvolupament a l'empresa contractista amb els requeriments.
  - L'empresa contractista lliurarà un informe de proposta de solució amb la seva planificació que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida.
  - Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.
2. Desenvolupament
  - Un cop acordada amb la DSTSC, s'implantarà i validarà la funcionalitat en l'entorn de qualitat. Les pantalles i els missatges hauran de ser en català, i amb una estructura i format estandarditzat.
  - Un cop validat el funcionament i documentades les proves realitzades, retornarà la petició a la DSTSC adjuntant la documentació a lliurar que constarà de:
    - Un Manual Tècnic amb descripció de:
      - Model de dades.
      - Processos que s'actualitzen.
      - Pantalles modificades.
      - Proves realitzades.
      - Ordre de transport.
    - Un Manual d'usuari, en català, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

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

Les peticions de manteniment normatiu queden incloses en el present contracte i no suposaran cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona. Un cop tancades passen a formar part dels productes a mantenir dins d'aquest contracte.

#### **4.6. Horari del servei**

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

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

- De 8 h a 16 h de dilluns a divendres no festius.

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

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

#### **4.7. Equip de treball**

En relació als integrants de l'equip de treball 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 següents:

- Delegat de protecció de dades.  
Amb un mínim de dos anys d'experiència en funcions pròpies de la seva responsabilitat.
- Responsable del contracte.  
Amb un mínim de quatre anys d'experiència com a responsable de serveis de manteniment d'instal·lacions amb armaris de dispensació d'equipament Kàrdex.
- Referent tècnic.  
Amb un mínim de dos anys d'experiència en funcions pròpies de la seva responsabilitat.
- Tècnics (mínim 2).  
Amb un mínim de dos anys d'experiència (en relació a cada tècnic adscrit) en funcions pròpies de la seva responsabilitat.

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.

### **Delegat de protecció de dades**

Serà el responsable de garantir l'acompliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) per part de l'equip de treball de l'empresa contractista. Figura obligatòria al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, general de protecció de dades (RGPD), per a les administracions públiques i els seus encarregats del tractament de dades de caràcter personal.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

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

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

### **Responsable del contracte**

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

Serà funció del Responsable del contracte 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 i assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

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

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

### **Referent tècnic**

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

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 1'5% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic

addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

### **Tècnics**

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de, com a mínim, 2 tècnics amb un nivell de dedicació del **2%** de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

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

Els tècnics assumiran les tasques següents:

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

### **Regles especials en relació al personal 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 DSTSC 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 DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de

riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.

- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en 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 de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa contractista en la seva proposta, d'acord amb el que s'estableix en la cl. 2.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- 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.
- Si per motius de caràcter excepcional, en algun període d'execució del contracte, una part o la totalitat de l'equip de treball identificat no pot estar ubicat a les dependències de la DSTSC (si aquesta fos una condició del contracte), la prestació s'haurà d'executar de forma remota, tenint en compte la clàusula 2.19.5.f) del PCAP sobre les obligacions de l'encàrrec del tractament i les següents disposicions:
  1. La DSTSC i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota de la prestació, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
  2. És responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del contracte, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.
  3. La DSTSC podrà requerir a l'empresa contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de seguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de seguretat ho requereix.
  4. Cap persona de l'equip tècnic podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de la DSTSC, qui podrà reclamar la seva presència en qualsevol moment.

#### **4.8. Canals de comunicació**

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.9. Informació sensible**

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

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

D'altra banda, els conjunts de dades resultants dels processos temporals d'exportació, de migració o de còpia de recolzament que l'empresa contractista hagi de realitzar

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

## **5. Seguiment del contracte**

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

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

### Dades del suport:

- Incidències tancades: amb codi, categoria, descripció, data obertura, data de tancament i compliment de l'ANS.
- Incidències no tancades: amb codi, categoria, descripció i data obertura.
- Canvis normatius o actuacions realitzades: amb codi, descripció, data d'inici i data de realització.
- Canvis normatius o actuacions en curs: amb codi, descripció, data d'inici i data prevista de realització.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Informe resultat de la revisió completa de la solució, que s'hauria d'incloure com a contingut de l'informe mensual corresponent a l'últim període de l'exercici que s'estigui avaluant.

### Dades gestió:

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

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

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

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

## **6. Posada en marxa**

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

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

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

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

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

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

## **7. Acords de Nivell de Servei (ANS)**

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

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

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

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

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

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augmentos esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats.

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

- Temps de resposta: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que aquesta l'assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista, pel canal previst, fins que la incidència queda resolta i documentada per l'empresa contractista.
- Informe de proposta de solució: És el temps transcorregut entre la comunicació de la petició de manteniment normatiu a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe i la retorna a la DSTSC.

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 corresponent del PPT.

### **7.1. Gestió d'incidències i suport telefònic**

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

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

| Impacte      | Criticitat       | Descripció                                                      | ANS               | ANS                |
|--------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
|              |                  |                                                                 | Temps de resposta | Temps de resolució |
| <b>Màxim</b> | <b>Crítica</b>   | Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema  | Immediata         | 4 hores            |
| <b>Alt</b>   | <b>Urgent</b>    | Incidències que suposen l'aturada d'alguna funcionalitat bàsica | Immediata         | 24 hores           |
| <b>Mig</b>   | <b>Important</b> | Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat | n/a               | 5 dies             |
| <b>Baix</b>  | <b>Estàndard</b> | Incidències que no aturen l'operativa diària                    | n/a               | 10 dies            |

## 7.2. Manteniment normatiu

Pel manteniment normatiu s'estableixen els següents ANS:

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

## 7.3. Posada en marxa del servei

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

| Concepte                   | ANS                                                         |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Pla d'arrancada del servei | 15 dies naturals a partir de la formalització del contracte |

#### 7.4. Devolució del servei

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

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

#### 7.5. Seguiment del contracte

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

| Concepte                                     | ANS                                                                           |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Lliurament de l'informe mensual de seguiment | 5è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant  |
| Reunió de seguiment a petició de la DSTSC    | 10è dia laborable del primer mes del període posterior al que s'està avaluant |
| Revisió completa anual                       | 3 mesos abans de la finalització de cada anualitat prevista                   |

### 8. Penalitats

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

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

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

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

- Durant les reunions entre l'empresa 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 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 a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquesta haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

### 8.1. Manteniment correctiu

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

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

### 8.2. Manteniment normatiu

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

| Concepte                                        | Penalitat                                                                                              |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realització de l'informe de proposta de solució | % de l'import fixe mensual del contracte (IVA exclòs) per cada <u>dia</u> laborable complet de retard. |

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

### 8.3. Posada en marxa del servei

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

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

### 8.4. Devolució del servei

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

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

### 8.5. Seguiment del contracte

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

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

## 9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase 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. Inclou el retorn d'informació que calgués disposar al finalitzar el contracte, per motius legals o per traspàs a un nou sistema, com pot ser la devolució en un format estructurat d'aquella informació que es volgués conservar o traspassar a un altre sistema o la interpretació de la informació dels logs i registres de l'activitat.

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

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

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

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

## **10. Transició del servei**

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

### **a) Que hi hagi un canvi de contractistes:**

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

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

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

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

**b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:**

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

## **11. Transferència tecnològica i/o de coneixement**

L'empresa contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

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

## **12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats**

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

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

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

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

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

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

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

|                           |                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Núm. expedient</b>     | 2024/0031377                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tipus documental</b>   | Plec de clàusules o condicions                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Títol</b>              | Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu al manteniment del sistema de dispensació de medicaments Kàrdex per a la Gerència de Serveis Residencials d'estades temporals i RESPIR de la Diputació de Barcelona. |
| <b>Codi classificació</b> | D0506SE27 - Serveis obert simplificat                                                                                                                                                                                                       |

## Signatures

| <b>Signatari</b>                         |                                         | <b>Acte</b> | <b>Data acte</b> |
|------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------|------------------|
| Francisco Javier Gimenez Bruque<br>(SIG) | Responsable directiu Servei<br>Promotor | Signa       | 22/04/2025 16:01 |

## Validació Electrònica del document

| <b>Codi (CSV)</b>    | <b>Adreça de validació</b>                                                    | <b>QR</b> |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| f15a86e9cf177410c6f4 | <a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a> |           |

