

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A L'ADQUISICIÓ,
INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DE DIFERENT MATERIAL INFORMÀTIC PER A
CONFIGURAR ESPAIS DE TREBALL DIVERSOS A LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2024/0033471

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del contracte
 - 4.1. Requisits funcionals.
 - 4.2. Adquisició i instal·lació d'equipament per a espais de col·laboració
 - 4.2.1. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia d'espais grans
 - 4.2.2. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia d'espais mitjans
 - 4.2.3. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia d'espais petits
 - 4.2.4. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia de pantalla de videoconferència mòbil
 - 4.2.5. Planificació temporal dels nous espais de col·laboració
 - 4.3. Servei de manteniment
 - 4.3.1. Manteniment preventiu
 - 4.3.2. Manteniment correctiu
 - 4.3.3. Substitució de dispositius avariats
 - 4.3.4. Espais de col·laboració instal·lats
 - 4.3.5. Estimació unitats de manteniment
 - 4.4. Canals de comunicació
 - 4.5. Equip de treball
 - 4.6. Horari del servei
5. Seguiment del contracte
 - 5.1. Informe mensual
 - 5.2. Informe trimestral
6. Prova de verificació
7. Posada en marxa

- 7.1. Procediment de posada en marxa d'un nou espai de col·laboració
- 8. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 8.1. ANS per a la resolució de les incidències
 - 8.2. ANS per al lliurament d'informes
 - 8.3. ANS per a la posada en marxa d'un nou espai de col·laboració
- 9. Penalitats
- 10. Devolució del servei
- 11. Transició del servei
- 12. Transferència tecnològica i/o de coneixement
- 13. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats
- 14. Garantia

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 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 Diputació de Barcelona té la necessitat d'adequar una sèrie d'**espais de treball de col·laboració reservables** amb l'equipament necessari per tal de poder realitzar reunions, conferències, seminaris o tallers, entre d'altres, amb la qualitat suficient, sigui en modalitat presencial o híbrida (amb participants presencials i virtuals en un mateix esdeveniment). S'identifiquen a nivell d'espais de col·laboració, quatre tipologies diferents:

- Grans.
- Mitjans.
- Petits.
- Pantalla de videoconferència mòbil.

També s'inclou un servei de manteniment per garantir l'ús continuat dels espais de col·laboració en producció disponibles i el suport als usuaris dels espais de treball de col·laboració.

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

2. Objecte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques per a l'adquisició, instal·lació i manteniment de diferent material informàtic per a configurar espais de treball diversos a la Diputació de Barcelona, dels quals en direm espais de col·laboració. Entenent "espai de col·laboració" de manera àmplia, de forma que inclou la pantalla de videoconferència mòbil com a un espai de treball virtual.

3. Abast

L'abast del contracte és el següent:

- Adquisició de l'equipament per cobrir les necessitats derivades de les diferents tipologies d'espais de col·laboració.
- Instal·lació i posada en marxa de l'equipament, inclosa la connectivitat i integració amb la infraestructura existent, per tal d'assegurar el correcte funcionament del sistema.
- Manteniment preventiu i correctiu de tot l'equipament, tant dels espais ja en producció, un total de quinze espais (4 grans, 7 mitjans, 3 petits i 1 pantalla de videoconferència mòbil) -clàusula 4.3.4 del present plec- com dels que es vagin incorporant durant l'execució d'aquest contracte. S'inclou el suport tècnic necessari per atendre i assegurar el funcionament eficient dels espais de col·laboració.

4. Descripció del contracte

En l'actual marc de teletreball s'ha fet palesa la necessitat de disposar d'espais de col·laboració reservables amb equipament que permeti realitzar de forma còmoda i fàcil tot tipus de reunions, conferències, seminaris o tallers, entre d'altres, ja siguin en format presencial o híbrid (on hi ha participants presencials i en remot).

Segons les característiques de l'espai físic, o virtual (entenent la pantalla de videoconferència mòbil com a tal), i el nombre de persones que el comparteixin, es fa necessari un equipament específic i de qualitat que garanteixi una bona qualitat de so i

d'imatge. És per aquest motiu que s'han agrupat els espais de col·laboració reservables en 4 tipologies:

- grans (sala de reunions amb cabuda per a 20 persones presencialment)
- mitjans (sala de reunions amb cabuda per a 10 persones presencialment)
- petits (espai disponible amb cabuda per a 4 persones presencialment)
- pantalles de videoconferència mòbils (dispositius integrats per poder desplaçar-los a diversos espais provisionals segons necessitat puntual)

4.1. Requisits funcionals.

Els diversos espais de col·laboració s'han de dotar amb l'equipament necessari i suficient per a permetre, com a mínim, les funcionalitats següents:

- **Presentació.** Reunions amb possibilitat de presentar un contingut. Compartició de contingut per cable.
- **Col·laboració.** Reunions híbrides en una sala d'una seu corporativa amb participants presencials i participants en remot. Sistema integrat en la plataforma Microsoft 365 (MTR "Microsoft Teams Room"). Sistema compatible amb ZOOM.
- **BYOD (*Bring Your Own Device*).** Capacitat de connectar un ordinador portàtil amb un sol connector per tal d'utilitzar qualsevol aplicació amb els dispositius d'àudio i vídeo de la sala. Els usuaris de la sala podran utilitzar els recursos de la sala amb qualsevol plataforma.
- **Reserva de sala.** Panell de programació encastat a la paret d'entrada de la sala que s'encarrega de mostrar l'ús de la sala: reunions pendents i en curs. També pot mostrar dades de sensors de proximitat, de temperatura, entre d'altres. Aquesta funcionalitat no es requereix per als espais petits ni per a les pantalles de videoconferència mòbils.

4.2. Adquisició i instal·lació d'equipament per a espais de col·laboració

La posada en marxa d'un nou espai de col·laboració implicarà l'adquisició i instal·lació de l'equipament definit segons la tipologia d'espai concret. Les característiques tècniques de l'equipament es detallen per a cada tipologia.

L'equipament a lliurar ha de respectar sempre les característiques tècniques mínimes requerides en aquest plec, per tant, s'ha de tenir en compte que a causa de l'evolució tecnològica contínua que afecta al sector TIC, podria ser, durant la vigència del contracte, de marca i model diferent de l'ofert a la proposta inicial. Aquest possible canvi haurà de ser acceptat per la DSTSC.

L'equipament de la sala s'ha d'integrar amb les eines corporatives de gestió del temps i els espais, ja que això permetrà gestionar les reserves de les sales, utilitzar el mateix entorn que en les reunions on tothom està en un espai diferent i compartir i emmagatzemar fàcilment informació de la reunió. L'eina corporativa per a la gestió de la reserva d'espais és l'Outlook de Microsoft, on les sales estan definides com a recurs.

Els espais a equipar disposaran de mobiliari i monitors professionals, que no són objecte d'aquests plecs.

Característiques dels monitors:

- Resolució 4K UHD (3840 x 2160 píxels)
- Preparat pels suports estàndard (muntatge VESA)
- Connexió sense fils mitjançant Wi-Fi i connexió per cable Ethernet
- 3 connectors HDMI d'entrada
- 2 ports USB
- Chromecast integrat
- Detecció de connexió en calent HDMI amb funció automàtica d'encesa / apagat

4.2.1. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia d'espais grans

Els espais grans han de tenir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Sistema de videoconferència nadiu MTR ("Microsoft Teams Room"). Tots i cadascun dels components han d'estar certificats MTR.
- Gestió remota de dispositius: supervisar, configurar, actualitzar i diagnosticar.
- Mini-PC de videoconferència nadiu dissenyat amb CPU de quatre nuclis, d'alt rendiment, integrant la gestió del cablejat.
- Multicàmera de 2 càmeres amb les característiques d'una sola càmera:
 - Càmera PTZ 4K.
 - Mode de privacitat automàtic.
 - IA (Intel·ligència Artificial): enquadrament automàtic amb seguiment de l'orador i el presentador (seguiment per veu i per silueta).
 - Camp de visió (CDV) de 120 graus i zoom òptic 12x.
- **Controlador amb pantalla:**
 - Aparellament amb un punt final de videoconferència per cable o Wi-Fi.
 - Ha de permetre als usuaris unir-se o controlar la reunió de forma eficient.
 - Panell tàctil 8" capacitatiu de 10 punts.
 - Tecnologia IPS "In-Plane Switching".
 - Resolució 1280 x 800.
 - Entrada de vídeo HD HDMI/USB-C.
 - Ha de permetre: control de trucades i control de càmera.
 - Ha de permetre ús compartit de continguts per cable i sense fils.
 - Interfície nadiu Teams.
- Sensor de moviment per despertar el sistema de conferència.
- *Dongle*, USB de presentació i conferència, transmissió sense fils cap a equips de videoconferència.
- Unitat de micròfons per a videoconferència:
 - Conjunt de 3 micròfons integrats en una unitat.
 - 2 unitats per espai.

- Barra de so:
 - Sistema d'àudio específic per a sales de reunions.
 - Altaveus estèreo.
 - Eliminació de soroll.
 - Resposta en freqüència: 100 Hz - 20 kHz.
 - Potència RMS (quadràtic mitjà): 10 W.
 - 2 unitats per espai.
- Extensor BYOD. Ha d'admetre la transformació entre *Microsoft Teams Rooms* (MTR) i diferents tipus de plataformes:
 - Permetre connectar un dispositiu personal via USB extensor per iniciar una videoconferència.
 - La plataforma connectada utilitza els dispositius dedicats de vídeo i so de la sala.
- **Reserva de sala.** Panell on es mostra l'estat de la sala i que permet reservar-la:
 - Tàctil 8" capacitiu de 10 punts.
 - Sensor de llum i proximitat.
 - Indicador de l'estat de la sala amb barres LED RGB.
 - Possibilitat Wi-Fi per implementació sense fil.
 - NFC/RFID.
 - Compatible amb el sistema de calendari Microsoft.
 - Gestió remota del dispositiu.
 - Accions amb l'ocupació del sensor de sala.

4.2.2. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia d'espais mitjans

Els espais mitjans han de tenir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Sistema de videoconferència nadiu MTR ("Microsoft Teams Room"). Tots i cadascun dels components han d'estar certificats MTR.
- Gestió remota de dispositius: supervisar, configurar, actualitzar i diagnosticar.
- Barra de videoconferència:
 - Sensor de moviment per despertar el sistema de conferència.
 - Multimode: arrencar en Teams, Zoom o BYOD.
 - Doble objectiu PTZ de 8 MP.
 - Camps de visió a 90° i 120°.
 - IA (Intel·ligència Artificial): enquadrament automàtic i seguiment de veu.
 - Protector de privadesa.
 - Cancel·lació de soroll millorada amb IA (supressió d'ecos i reverberacions)
 - 8 micròfons de tecnologia MEMS.
 - 2 altaveus duals 5 W.

- Unitat de micròfons per a videoconferència:
 - Conjunt de 3 micròfons integrats en una unitat.
- **Controlador amb pantalla:**
 - Aparellament amb un punt final de videoconferència per cable o Wi-Fi.
 - Ha de permetre als usuaris unir-se o controlar la reunió de forma eficient.
 - Panell tàctil 8" capacitatiu de 10 punts.
 - Nadiu MTR i Zoom.
 - Ha de permetre: control de trucades i control de càmera.
 - Ha de permetre ús compartit de continguts per cable i sense fils.
 - Ranura de seguretat antirobatori.
- *Dongle*, USB de presentació i conferència, transmissió sense fils cap a equips de videoconferència.
- Extensor BYOD. Ha d'admetre la transformació entre *Microsoft Teams Rooms* (MTR) i diferents tipus de plataformes:
 - Permetre connectar un dispositiu personal via USB extensor per iniciar una videoconferència.
 - La plataforma connectada utilitza els dispositius dedicats de vídeo i so de la sala.
- **Reserva de sala.** Panell on es mostra l'estat de la sala i que permet reservar-la:
 - Tàctil 8" capacitatiu de 10 punts.
 - Sensor de llum i proximitat.
 - Indicador de l'estat de la sala amb barres LED RGB.
 - Possibilitat Wi-Fi per implementació sense fil.
 - NFC/RFID.
 - Compatible amb el sistema de calendari Microsoft.
 - Gestió remota del dispositiu.
 - Accions amb l'ocupació del sensor de sala.

4.2.3. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia d'espais petits

Els espais petits han de tenir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Sistema de videoconferència nadiu MTR ("Microsoft Teams Room"). Tots i cadascun dels components han d'estar certificats MTR.
- Gestió remota de dispositius: supervisar, configurar, actualitzar i diagnosticar.
- Barra de videoconferència:
 - Disseny compacte, amb opcions de muntatge sobre una taula, en la paret o en el monitor.
 - Nadiu MTR, Zoom i mode de dispositiu autònom BYOD.
 - Càmera 4K.
 - Camps de visió 120°.
 - Enquadrament automàtic i seguiment de veu.
 - 8 micròfons de tecnologia MEMS i altaveu que permetin experiència àudio *full-dúplex*.

- Possibilitat d'emparellar amb microfonia addicional.
- Cancel·lació de soroll millorada amb IA.
- Ranura de seguretat antirobatori.
- Protector de privadesa.
- Extensor BYOD. Ha d'admetre la transformació entre *Microsoft Teams Rooms* (MTR) i diferents tipus de plataformes:
 - Permetre connectar un dispositiu personal via USB extensor per iniciar una videoconferència.
 - La plataforma connectada utilitza els dispositius dedicats de vídeo i so de la sala.
- **Controlador amb pantalla:**
 - Aparellament amb un punt final de videoconferència per cable o Wi-Fi.
 - Ha de permetre als usuaris unir-se o controlar la reunió de forma eficient.
 - Panell tàctil 8" capacitatiu de 10 punts.
 - Nadiu MTR i Zoom.
 - Ha de permetre: control de trucades i control de càmera.
 - Ha de permetre ús compartit de continguts per cable i sense fils.
- Ranura de seguretat antirobatori.
- *Dongle*, USB de presentació i conferència, transmissió sense fils cap a equips de videoconferència.

4.2.4. Característiques tècniques de l'equipament a adquirir per a la tipologia de pantalla de videoconferència mòbil

Les pantalles de videoconferència mòbil han de tenir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Dispositiu integrat "tot en un" de 65 polzades.
- Certificat per Microsoft Teams, Zoom i mode de dispositiu Standalone.
 - Pissarra tàctil multifunció a través de Microsoft Whiteboarding.
 - Equipat amb càmera 4K amb programari amb IA amb capacitats d'enfocament automàtic, multifocus i seguiment de l'orador.
 - Protector de privadesa.
 - 16 micròfons i 6 altaveus, *full-dúplex* àudio 8 metres.
 - Cancel·lació de soroll basada en IA.
- Compartició de contingut per cable.
- *Dongle*, USB de presentació i conferència, transmissió sense fils cap a equips de videoconferència.

4.2.5. Planificació temporal estimada dels nous espais de col·laboració

La previsió de l'adquisició i instal·lació dels nous espais de col·laboració durant els 3 anys de durada del contracte, és la següent:

	1r any	2n any	3r any	total
sala espai gran	4	4	4	12
sala espai mitjà	7	7	7	21
sala espai petit	14	14	14	42
pantalla videoconferència mòbil	2	2	2	6

1r any adquisició	Mes 1	2	3	4	5	6
sala espai gran		1			1	
sala espai mitjà		1		1	1	1
sala espai petit		1	2	2	1	2
pantalla videoconferència mòbil					1	

1r any adquisició	Mes 7	8	9	10	11	12
sala espai gran			1			1
sala espai mitjà	1			1	1	
sala espai petit	1		1	1	2	1
pantalla videoconferència mòbil				1		

2n any adquisició	Mes 1	2	3	4	5	6
sala espai gran		1			1	
sala espai mitjà		1		1	1	1
sala espai petit		1	2	2	1	2
pantalla videoconferència mòbil					1	

2n any adquisició	Mes 7	8	9	10	11	12
sala espai gran			1			1
sala espai mitjà	1			1	1	
sala espai petit	1		1	1	2	1
pantalla videoconferència mòbil				1		

3r any adquisició	Mes 1	2	3	4	5	6
sala espai gran		1			1	
sala espai mitjà		1		1	1	1
sala espai petit		1	2	2	1	2
pantalla videoconferència mòbil					1	

3r any adquisició	Mes 7	8	9	10	11	12
sala espai gran			1			1
sala espai mitjà	1			1	1	
sala espai petit	1		1	1	2	1
pantalla videoconferència mòbil				1		

En aquesta planificació consten tots els espais de col·laboració detallats a la clàusula 1.3 del PCAP, tant els que consten dins la part fixa i que es corresponen al primer any de vigència del contracte (27 espais) com els que s'han previst a la part variable, que es corresponen a les estimacions d'adquisició durant el segon i tercer any de vigència del contracte (54 espais).

4.3. Servei de manteniment

Abasta la correcció d'errors o defectes de funcionament que impedeixin que s'acompleixi amb les especificacions establertes com a objecte d'aquest contracte.

S'inclou el suport tècnic necessari per garantir l'ús continuat dels espais de col·laboració en producció disponibles. Així mateix, aquest servei ha de donar el suport necessari als usuaris en cas que es produeixin incidències o canvis planificats que afectin a la seva disponibilitat.

S'inclou en el manteniment preventiu i correctiu tot l'equipament, tant el preexistent (veure clàusula 4.3.4 del present plec) com el que s'adquireixi durant l'execució d'aquest contracte, a través de la corresponent resolució d'incidències, amb l'objectiu de minimitzar el seu nombre i resoldre-les en el mínim temps possible.

4.3.1. Manteniment preventiu

El manteniment preventiu recull el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre la solució d'equipament d'espais de col·laboració per mantenir-la en les millors condicions, a fi que no es produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats.

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

En concret, les tasques de manteniment preventiu seran les següents:

- Actualització del sistema operatiu de la MTR.
- Actualització del *firmware* dels diferents dispositius instal·lats, per tal de cobrir el funcionament de tot l'equipament, base i addicional, inclòs a l'objecte del contracte, sigui el preexistent o l'adquirat a partir de l'execució d'aquest expedient de contractació.
- Substitució amb reposició de l'equipament avariats.

- Servei de gestió de garanties amb el respectiu fabricant de l'equipament, durant tota la vigència del contracte.
- Gestió avançada de la substitució dels equipaments: garantia de continuïtat del servei i substitució a l'indret per tècnics especialitzats.
- Visita anual de revisió i acompliment de qualitat als espais inclosos al contracte.
- Proporcionar una gestió proactiva dels espais i generació d'alarmes quan es detecti un error en algun dels dispositius disponibles.

En el cas que un equipament determinat requereixi el canvi d'un component, l'empresa gestionarà la garantia de l'equip. Si l'equip no està en garantia també gestionarà la reparació o la renovació. Aquesta despesa està inclosa dins de l'abast del present contracte.

L'empresa contractista assumirà totes les gestions i despeses relacionades amb els desplaçaments entre les diferents seus de la Diputació de Barcelona, tant dels tècnics com dels dispositius, equips i materials.

4.3.2. Manteniment correctiu

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

El manteniment correctiu definit està basat en el servei de gestió d'incidències ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causi, o pugui causar, una indisponibilitat total o parcial del servei (accés a la solució, suport telefònic, entre d'altres) o un incident de seguretat (confidencialitat, autenticació, traçabilitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades personals.

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

Durant la vigència del contracte, l'empresa contractista oferirà suport continuat en l'ús dels espais de col·laboració, dels diversos dispositius i de les seves funcionalitats (presentació, col·laboració, BYOD i reserva de sala).

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades a l'empresa contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC, que serà, tal i com ja s'ha esmentat, ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

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

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

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

Es defineix com a **"Temps de resolució"** el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència, consulta o petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

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.

Si es produeixen 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.

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

- La prestació contínua del servei a tots el espais de col·laboració en producció, a qualsevol de les seues corporatives de la Diputació de Barcelona a la ciutat de Barcelona.
- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

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.

4.3.3. Substitució de dispositius avariats

Per als equipaments on ha finalitzat el termini de garantia, l'empresa contractista haurà de subministrar tots els recanvis, la mà d'obra necessària per a la resolució de l'avaria i efectuar els canvis que consideri adients per mantenir els equips en unes condicions òptimes de funcionament.

Tots els recanvis seran subministrats en substitució dels elements vells, el material subministrat haurà d'ésser original i nou, de la mateixa marca i model (o de la qualitat equivalent avalada pel fabricant) i garantit contra qualsevol defecte. Haurà de ser de característiques iguals o superiors al substituït. Tota peça, o part de peça, incorporada passarà a ser propietat de la Diputació de Barcelona.

Abans de la retirada o substitució de qualsevol tipus de suport, l'empresa contractista haurà de migrar, si s'escau, els documents d'usuari al nou suport i, posteriorment, es garantirà la destrucció segura de les dades i el compliment de les obligacions sobre confidencialitat i seguretat, establertes a l'Esquema Nacional de Seguretat. Això inclou els discos durs, discos magnètics, o memòries. Així mateix, la informació emmagatzemada en paper s'haurà de destruir amb la seguretat apropiada.

En els suports d'emmagatzematge destinats a ser donats de baixa, s'ha de garantir la destrucció física del component i garantir que no es pugui tornar a utilitzar. Sempre s'haurà d'assegurar que no serà possible recuperar la informació emmagatzemada.

El lloc transitori d'emmagatzematge del dispositiu que contingui dades també ha de complir amb la legislació vigent sobre protecció de dades.

4.3.4. Espais de col·laboració instal·lats

En l'actualitat hi ha en producció 15 espais de col·laboració:

espai gran	4
espai mitjà	7
espai petit	3
pantalla de videoconferència mòbil	1

El detall de l'inventari de dispositius dels espais de col·laboració ja instal·lats i en funcionament és:

Dispositius dels 4 espais de col·laboració grans en producció:

espais col·laboratius grans

nom espai:	Can Serra-Planta 8 Sala 807		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU		
		PLANTA-8	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
Barra de so	LENOVO	ThinkSmart XL	21/12/2022
BYOD	Logitech	Swytch	30/10/2023
Càmera	Poly	E70	21/12/2022
Micròfon expansió	LENOVO	Lenovo FRU Satellite Mic for ThinkSmart	21/12/2022
Micròfon expansió	LENOVO	Lenovo FRU Satellite Mic for ThinkSmart	21/12/2022
Ordinador MTR	LENOVO	POLY MTR PC LENOVO	21/12/2022
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yeaklink	17/01/2023
Tauleta control tàctil	Poly	Poly GC8	21/12/2022

nom espai:	Escola Industrial-Sala Vidrieres		
ubicació:	ESCOLA-INDUSTRIAL		
		ESCOLA-SUPERIOR-D'AGRICULTURA	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
Barra de so	YEAKLINK	Mspeaker II	20/12/2023
Barra de so	YEAKLINK	Mspeaker II	20/12/2023
Barra de so	YEAKLINK	Mspeaker II	20/12/2023
Barra de so	YEAKLINK	Mspeaker II	20/12/2023
BYOD	YEAKLINK	MVC-BYOD-Extender	20/12/2023
Càmera	YEAKLINK	UVC86	20/12/2023
Dongle	YEAKLINK	RoomCast-011	20/12/2023
Micròfon principal	YEAKLINK	VCM34	20/12/2023
Micròfon principal	YEAKLINK	VCM34	20/12/2023
Micròfon principal	YEAKLINK	VCM34	20/12/2023
Micròfon principal	YEAKLINK	VCM34	20/12/2023
Ordinador MTR	YEAKLINK	YEAKLINK Mcore Mini-PC	20/12/2023
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yeaklink	20/12/2023
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	M Touch II	20/12/2023

nom espai:	Vago-Gerencia de biblioteques		
ubicació:	ESCOLA-INDUSTRIAL		
		XARXA-DE-BIBLIOTEQUES	PLANTA-2
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
Barra de so	YEAKLINK	Mspeaker II	22/02/2024
Barra de so	YEAKLINK	Mspeaker II	22/02/2024
BYOD	YEAKLINK	MVC-BYOD-Extender	22/02/2024
Càmera	YEAKLINK	UVC86	22/02/2024
Concentrador	NETGEAR	GS108LP-100EUS	22/02/2024
Concentrador	YEAKLINK	AVHUB	22/02/2024
Dongle	YEAKLINK	WPP30	22/02/2024
Micròfon principal	YEAKLINK	VCM34	22/02/2024
Micròfon principal	YEAKLINK	VCM34	22/02/2024
Ordinador MTR	YEAKLINK	YEAKLINK Mcore Mini-PC	22/02/2024
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yeaklink	22/02/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	MTouch II	22/02/2024

nom espai:	Migjorn-Planta 0 Sala 1		
ubicació:	R.-MUNDET	PAVELLÓ-MIGJORN	PLANTA-0
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
Barra de so	LENOVO	ThinkSmart XL	21/12/2022
BYOD	Logitech	Swytch	30/10/2023
Càmera	Poly	Studio E70	21/12/2022
Micròfon expansió	LENOVO	Lenovo FRU Satellite Mic for ThinkSmart	21/12/2022
Micròfon expansió	LENOVO	Lenovo FRU Satellite Mic for ThinkSmart	21/12/2022
Ordinador MTR	LENOVO	POLYMTR PC LENOVO	21/12/2022
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yealink	17/01/2023
Tauleta control tàctil	Poly	Poly CG8	21/12/2022

Dispositius dels 7 espais de col·laboració mitjans en producció:

espais col·laboratius mitjans

nom espai:	Can Serra- Planta 2 Sala 214		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-2	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	24/07/2024
Càmera	YEAKLINK	MEETINGBAR A30	24/07/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18-STD	10/06/2024

nom espai:	Can Serra-Planta 2 Sala 208		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-2	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	24/07/2024
Càmera	YEAKLINK	MEETINGBAR A30	24/07/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18-STD	10/06/2024

nom espai:	can Serra-Planta 3 Sala 306		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-3	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	24/07/2024
Càmera	YEAKLINK	MEETINGBAR A30	24/07/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18-STD	10/06/2024

nom espai:	can Serra-Planta 3 Sala 307		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-3	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	24/07/2024
Càmera	YEAKLINK	MEETINGBAR A30	24/07/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18-STD	10/06/2024

nom espai:	Can Serra-Planta 8 Sala 806		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-8	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	Logitech	Swytch	30/10/2023
Càmera	Poly	Studio P009	21/12/2022
Micròfon expansió	Poly	EX-MIC Rev C2	21/12/2022
Ordinador MTR	LENOVO	POLYMTR PC LENOVO	21/12/2022
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yealink	17/01/2023
Tauleta control tàctil	Poly	Poly GC8	21/12/2022

nom espai:	Migjorn-Esports Sala 0A		
ubicació:	R.-MUNDET	PAVELLÓ-MIGJORN	PLANTA-0
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	20/12/2023
Càmera	YEAKLINK	A30	20/12/2023
Dongle	YEAKLINK	WPP30	20/12/2023
Micròfon expansió	YEAKLINK	VCM36-W	20/12/2023
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yealink	20/12/2023
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18	20/12/2023

nom espai:	Mestral-Sala B11		
ubicació:	MATERNITAT	PAVELLÓ-MESTRAL-(ABANS-LACTÀNCIA)	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	20/12/2023
Càmera	YEAKLINK	A30	20/12/2023
Dongle	YEAKLINK	WPP30	20/12/2023
Micròfon expansió	YEAKLINK	VCM36-W	20/12/2023
Panel de reserva	YEAKLINK	RoomPanel Yealink	20/12/2023
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18	20/12/2023

Dispositius dels 3 espais de col·laboració petits en producció:

espais col·laboratius petits

nom espai:	Can Serra-Planta 3 Sala 313		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-3	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	24/07/2024
Càmera	YEAKLINK	MEETINGBAR A20	24/07/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18-STD	10/06/2024

nom espai:	Can Serra-Planta 9 Sala 910		
ubicació:	CAN-SERRA-NOVA-SEU	PLANTA-9	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	24/07/2024
Càmera	YEAKLINK	MEETINGBAR A20	24/07/2024
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18-STD	10/06/2024

nom espai:	Mestral-Espai Polivalent - B1		
ubicació:	MATERNITAT	PAVELLÓ-MESTRAL-(ABANS-LACTÀNCIA)	
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
BYOD	YEAKLINK	VCH51	20/12/2023
Càmera	YEAKLINK	A10	20/12/2023
Dongle	YEAKLINK	WPP30	20/12/2023
Tauleta control tàctil	YEAKLINK	CTP18	20/12/2023

Dispositius de l'espai de col·laboració pantalla de videoconferència mòbil en producció:

espais col·laboratius videoconferència mòbil

nom espai:	Meeting Board 65-Migjorn		
ubicació:	R.-MUNDET	PAVELLÓ-MIGJORN	SOTERRANI
categoria equipament	marca	model	garantia data d'inici
MeetingBoard	YEAKLINK	MB65-A001	20/12/2023
Suport Terra	YEAKLINK	MB-FloorStand-650	20/12/2023

4.3.5. Estimació unitats de manteniment

Els espais de col·laboració de cada tipologia que estan en producció es quantificaran mensualment i són susceptibles de requerir servei de manteniment.

Les unitats (mesos) de manteniment requerides cada mes s'han calculat basant-se en les estimacions de les adquisicions d'espais de col·laboració a realitzar durant l'execució del contracte, ja que el nombre d'espais als quals donar manteniment és diferent cada mes.

Unitats de manteniment d'espais existents, segons clàusula 4.3.4:

	Unitats de manteniment per semestre						Total unitats de manteniment
	primer	segon	tercer	quart	cinquè	sisè	
Espai gran	24	24	24	24	24	24	144
Espai mitjà	42	42	42	42	42	42	252
Espai petit	18	18	18	18	18	18	108
Pantalla videoconferència mòbil	6	6	6	6	6	6	36

Unitats de manteniment de les estimacions d'espais a adquirir, segons planificació clàusula 4.2.5:

	Unitats de manteniment per semestre						Total unitats de manteniment
	primer	segon	tercer	quart	cinquè	sisè	
Espai gran	5	15	29	39	53	63	204
Espai mitjà	7	32	49	74	91	116	369
Espai petit	15	60	99	144	183	228	729
Pantalla videoconferència mòbil	1	8	13	20	25	32	99

4.4. Canals de comunicació

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

L'empresa contractista haurà de disposar d'un telèfon d'assistència, que haurà d'estar disponible en l'horari del servei, així mateix haurà d'indicar un correu electrònic, i el català s'utilitzarà com a llengua preferent. En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7. Posteriorment la petició s'annotarà també en el *ServiceDesk*.

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

L'empresa contractista haurà d'indicar 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.

4.5. Equip de treball

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

- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.

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 del servei resti sense cobrir.

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, assumeixi els compromisos adquirits i vetlli pel compliment de tots els requisits 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 del servei 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 de treball 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 de la prestació del servei 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 d'altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 10% 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 de l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per a la correcta execució del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar la prestació per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 10% 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.

Regles especials en relació al personal del 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 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 DSTSC podrà demanar la seva substitució al contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.
- 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.

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, en què aplicaran les determinades per a Barcelona ciutat.

La resta de dies que no tinguin aquesta consideració seran considerats “dies laborables” segons els horaris detallats a continuació.

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

- De 8:00 h a 18:00 h de dilluns a divendres no festius.

Aquest serà l'interval horari dins del qual es comptabilitzaran els acords de nivell de servei.

5. Seguiment del contracte

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

5.1. Informe mensual

L'empresa contractista farà un informe mensual en relació a l'execució de la part del contracte que fa referència al manteniment preventiu i correctiu, 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 haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment del contracte.

Dades del suport:

- Incidències tancades: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Incidències obertes amb temps de resolució superior al definit en els ANS: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge d'acompliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Evolució d'incidències i tasques de suport: entrades, pendents i tancades per mes, durant el contracte.
- Tasques de suport tancades: codi, categoria, descripció, data obertura i data tancament.
- Tasques de suport obertes: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Inventari d'actius actualitzat a final de mes.

Anàlisi de dades:

Informes d'ús i rendiment de l'espai (components *hardware* dels espais, participants, qualitat, duració de les sessions, ús dels espais, entre d'altres).

L'informe ha de contenir una anàlisi detallada de les casuístiques de les incidències. Cal mostrar i analitzar dades com ara:

- Rati d'incidències per categoria d'equipament.
- Rati d'incidències per espai de col·laboració.
- Llista d'equipament amb més incidències.
- Propostes de millora.

Dades de 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.

Anualment, com a part del manteniment preventiu, es farà una revisió d'acompliment del funcionament de qualitat de tots els espais. L'empresa contractista afegirà a l'informe mensual corresponent els detalls de la revisió de cada espai revisat.

5.2. Informe 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 posterior al trimestre que s'està avaluant i assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte i el Referent Tècnic.

En aquesta reunió es revisaran els informes mensuals del trimestre en curs, el funcionament dels processos i, en concret, el "Procediment posada en marxa d'un nou espai de col·laboració" definit en la clàusula 7.1 del present plec. L'empresa contractista afegirà als informes mensuals del trimestre un "informe de nous espais" amb les dades de cadascun dels espais de col·laboració posats en marxa en el trimestre, que inclourà la cronologia de les tasques del "Procediment posada en marxa d'un nou espai de col·laboració". 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. L'acta de la reunió es lliurarà abans del sisè dia laborable posterior a la data de la reunió.

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

6. Prova de verificació

La Diputació de Barcelona, a través de la DSTSC, es reserva el dret a demanar a les empreses licitadores (inicialment a la que s'hagi proposat com a adjudicatària), sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, la realització d'una prova de verificació abans de l'adjudicació, per tal de validar que l'equipament tecnològic ofert s'ajusta a les característiques tècniques que s'han recollit en aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquesta validació es realitzarà en dues fases:

- Fase 1: l'empresa proposada com a adjudicatària enviarà a la Diputació de Barcelona la fitxa tècnica de cadascun dels equipaments detallats a la clàusula 4.2 en el termini de 3 dies hàbils a comptar des del següent a l'enviament del corresponent requeriment.
- Fase 2: en cas que la DSTSC determini la validació de la fitxa tècnica com a insuficient, tindrà la potestat de realitzar una segona fase per a la verificació de l'equipament. En aquest cas, es demanaria a l'empresa proposada com a adjudicatària que lliurés a la DSTSC una unitat completa de l'equipament tecnològic proposat. Aquesta prova la farà el personal tècnic de la DSTSC, a partir d'una verificació bàsica que permeti validar el compliment de tots els requisits. L'empresa proposada com a adjudicatària haurà de configurar el seu equipament per complir les següents característiques:
 - Muntatge de l'equipament per als models d'espais de col·laboració descrits a la clàusula 4.2 amb prova de correcte funcionament de totes les funcionalitats detallades a la clàusula 4.1.
 - Correcte funcionament de videoconferència amb la resta d'espais de col·laboració.

Es considerarà que l'equipament tecnològic proposat té l'acceptació de la DSTSC si es comprova, de manera objectiva, i a partir de la fitxa tècnica facilitada per l'empresa proposada com a adjudicatària o, si fos el cas, a través de la segona prova de verificació, que funcionarà correctament integrat en els sistemes corporatius, de manera que aconsegueixi totes les funcionalitats i requisits d'acord amb les prescripcions tècniques recollides en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

7. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels acords de nivell de servei fixats en aquest Plec de prescripcions tècniques. En aquesta fase l'empresa 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 3 dies naturals a comptar des de l'inici de la prestació objecte del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació efectiva del servei. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents.

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.

7.1. Procediment de posada en marxa d'un nou espai de col·laboració

A mesura que la Diputació de Barcelona tingui necessitat de disposar de nous espais de col·laboració, s'iniciarà el procediment per posar-los en producció. Aquest procediment l'iniciarà la Diputació de Barcelona a través de la DSTSC i implicarà les següents tasques:

1. INICI. PETICIÓ NOU ESPAI DE COL·LABORACIÓ

L'inici per desencadenar el procediment de posada en marxa d'un nou espai de col·laboració serà la petició d'un nou espai de col·laboració.

La DSTSC farà la petició a l'empresa contractista de posada en producció d'un nou espai de col·laboració, on s'especificarà la tipologia de l'espai i la ubicació concreta (es passarà un planell a escala amb el mobiliari del que disposa l'espai).

2. NOTIFICACIÓ REQUISITS ESPAI DE COL·LABORACIÓ

L'empresa contractista comunicarà a la DSTSC els **requisits d'instal·lació** necessaris en el nou espai per poder realitzar la instal·lació de l'equipament especificant situació, característiques i quantitat, en concret de:

- Bases de tensió
- Punts de connexió de xarxa Ethernet
- Canalització per passar el cablatge d'equipament

Es defineix com a "**Temps de notificació dels requisits d'instal·lació**" al temps transcorregut entre la petició d'un nou espai de col·laboració a l'empresa contractista fins que aquesta comuniqui a la DSTSC els requisits d'instal·lació necessaris.

3. ACOMPLIMENT DELS REQUISITS

La DSTSC habilitarà l'espai segons els requisits notificats per l'empresa contractista, i una vegada finalitzada la instal·lació dels requisits esmentats ho comunicarà a la contractista. S'inclou en aquesta activitat la incorporació del monitor de l'espai per part de la DSTSC.

Es defineix "**Data de comunicació d'espai adequat per a la instal·lació**" a la data en què la DSTSC fa la comunicació a l'empresa contractista conforme l'espai està preparat per tal que enviïn l'equipament i facin la instal·lació.

4. CONCRECIÓ DATA D'INICI INSTAL·LACIÓ NOU ESPAI DE COL·LABORACIÓ

La DSTSC i l'empresa contractista acordaran la data d'inici de la instal·lació.

Es defineix com a “**Data d’inici instal·lació**”, la data acordada entre la DSTSC i l’empresa contractista d’inici de la instal·lació del nou equipament en el nou espai de col·laboració.

5. INSTAL·LACIÓ NOU EQUIPAMENT

L’empresa contractista es farà càrrec de la instal·lació de tot l’equipament i de la integració de l’espai en la plataforma Microsoft 365 de la Diputació.

Es defineix com a “**Temps d’instal·lació**”, el temps transcorregut entre la “data d’inici instal·lació” i la finalització de la instal·lació del nou equipament.

La finalització de la instal·lació abasta la posada en marxa dels nous dispositius, configurats amb totes les funcionalitats disponibles i integrats en la plataforma Microsoft 365 de la Diputació.

6. COMPROVACIÓ DE FUNCIONALITATS

La DSTSC farà les proves necessàries per garantir que es compleixen les funcionalitats demanades en aquest plec (clàusula 4.1).

7. FI. FORMACIÓ

L’empresa contractista realitzarà dues sessions presencials de formació (durada de dues hores per sessió) en la mateixa jornada, per cada nou espai equipat.

El contingut de la formació, a assistents amb perfil d’usuari, estarà enfocat a l’ús de l’espai, les funcionalitats i la gestió d’ús dels dispositius.

Les sessions de formació es realitzaran en el propi espai de col·laboració. La data i els assistents seran gestionats per la DSTSC.

L’empresa contractista expedirà un certificat d’assistència als assistents especificant el contingut de la formació.

L’empresa contractista ha de tenir capacitat per instal·lar fins a 5 espais durant el període d’un mes.

Així mateix, l’empresa contractista també haurà de tenir la capacitat de:

- elaborar píndoles formatives i de comunicació per a garantir l’adopció i la gestió del canvi.
- donar formació adaptada al perfil dels assistents: formació tècnica, formació als usuaris i a les persones que prestin servei de suport.
- confeccionar guies d’ús adaptades a la tipologia d’espai i experiència de l’usuari, adaptades al llibre d’estil de la Diputació de Barcelona, redactades en català amb iconografia de les sales de reunions.

La DSTSC es reserva el dret a demanar una guia d'ús d'un espai concret i a canviar el perfil de les sessions de formació.

8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requisits 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 peticions només es consideraran resoltes i 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.

Els temps de resolució de les incidències, consultes i peticions no es podran veure afectats per augments esporàdics del seu nombre.

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

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

8.1. ANS per a la resolució de les incidències

Una vegada detectada la incidència es prendrà com a prioritat la que s'especifica a continuació, basada en la pèrdua de les funcionalitats recollides a l'apartat requisits funcionals del present Plec (clàusula 4.1):

FUNCIONALITAT	PRIORITAT
Presentació	Alta
Col·laboració	Alta
BYOD	Mitja
Reserva de sala	Mitja
Altres	Baixa

Nivell de qualitat. El temps de resolució del 90% de les incidències detectades haurà d'estar, d'acord amb l'horari de servei establert, dins dels paràmetres següents:

- Prioritat alta: 5 hores laborables.

- Prioritat mitja: 30 hores laborables.
- Prioritat baixa: 40 hores laborables.

8.2. ANS per al lliurament d'informes

- Informe mensual: abans del desè dia laborable del mes posterior a l'avaluat.
- Informe trimestral: abans del desè dia laborable del mes posterior al trimestre avaluat.
- Actes de les reunions trimestrals: abans de 6 dies laborables després de la data de celebració de la reunió.

8.3. ANS per a la posada en marxa d'un nou espai de col·laboració

- Temps de notificació dels requisits d'instal·lació: màxim 5 dies hàbils des de la petició d'un nou espai de col·laboració per part de la Diputació de Barcelona.
- Data d'inici instal·lació: màxim 15 dies hàbils des de la data de comunicació per part de la Diputació de Barcelona de què l'espai està preparat per a la instal·lació.
- Temps d'instal·lació: màxim 5 dies hàbils des de la data d'inici instal·lació.

9. 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 en la facturació del mes calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicarà tant pels retards produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards provinents de mesos anteriors.

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

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

- Durant Les reunions entre l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació, s'analitzarà, entre d'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 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 contractista 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.

Quant a la **resolució d'incidències**, s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

Percentatge d'incidències en què s'ha superat el temps de resolució	Penalitat
Del 80 al 89%	20% de l'import mensual corresponent al servei de manteniment
Del 70 fins al 79%	35% de l'import mensual corresponent al servei de manteniment
Menys del 70%	50% de l'import mensual corresponent al servei de manteniment

Quant al **lliurament d'informes**, s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Informe mensual: 150 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Informe trimestral: 150 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Acta reunió trimestral: 150 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.

Quant a la **posada en marxa d'un nou espai de col·laboració**, s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Temps de notificació dels requisits d'instal·lació: 100 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Data d'inici instal·lació: 100 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Temps d'instal·lació: 100 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi el termini establert.

10. 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 inclourà 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 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, *workshops*, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessaris 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 les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a la prestació 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 2 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 mixtes).
- Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Quatre mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de lliurar a la DSTSC un pla de devolució preliminar per a la seva aprovació. En cas que aquest Pla preliminar s'hagi d'esmenar, el pla de devolució definitiu es lliurarà en el termini de 10 dies laborables des de la recepció de sol·licitud d'esmenes de la DSTSC;

en cas que no s'hagi d'esmenar, el pla preliminar esdevindrà definitiu. 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. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

11. 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 contractista:

Quan l'empresa actuï com a 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 dels tècnics de la DSTSC i de l'empresa contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei. Per aquest contracte s'estima un mínim de 5 dies laborables.
- Recollida acurada de requisits 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.
- Càrrega d'informació d'inventari i de temes oberts, aportades per l'empresa que finalitza el contracte.
- Pràctica de l'execució de processos del servei amb l'acompanyament de l'empresa sortint.

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

12. Transferència tecnològica i/o de coneixement

L'empresa contractista està obligada a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels serveis prestats.

Així mateix, el personal designat per la DSTSC per a coordinar les prestacions contractades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes per al correcte seguiment i control del contracte, com també, rebre, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis contractats.

13. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per accedir remotament al sistema d'informació de gestió de les peticions objecte del contracte en cas de connexió des de 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 cada un dels membres de l'equip assignat per l'empresa contractista. A part del control de l'accés i de l'autenticació de l'usuari, caldrà que es puguin registrar les accions efectuades sobre el sistema administrat.

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris de la Diputació des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS tenint en compte les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar d'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.

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

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

14. Garantia

Tot l'equipament adquirit, amb independència de la tipologia d'espai, durant la vigència del contracte, tindrà un termini mínim de garantia de tres anys. Serà condició ineludible d'aquesta contractació el fet que la Diputació de Barcelona pugui gestionar la garantia directament amb els fabricants dels diferents equipaments.

Aquesta garantia ha d'incloure, com a mínim, el següent:

- La substitució sense cap cost econòmic de qualsevol component avariats o defectuós.
- El lliurament del component a la seu de la Diputació de Barcelona a través dels canals de comunicació identificats en aquest Plec o a través del canal que determini el respectiu fabricant.
- L'empresa contractista serà responsable de l'incompliment d'aquests o de qualsevol altres terminis fixats, a tots els efectes establerts en aquesta contractació.

Amb posterioritat a la finalització del termini mínim de 3 anys de garantia, es fixa un termini obligatori de tres anys addicionals en els quals l'empresa contractista està obligada a subministrar els components avariats per garantir la reparació de l'equipament, sense que apliquin els terminis i condicions fixades anteriorment per al període inicial de 3 anys de garantia.

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0033471
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu a l'adquisició, instal·lació i manteniment de diferent material informàtic per a configurar espais de treball diversos a la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE01 - Mixtos obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Luis Ramírez Pierna (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	07/04/2025 11:22

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
26ea8f43a1fcff6ede1	https://seuelectronica.diba.cat	

