



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL SERVEI DE
MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ PER A LA
GESTIÓ DE LA LLIBRERIA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA, INCLOSOS EL
PORTAL WEB ASSOCIAT I LA DISTRIBUÏDORA DE PUBLICACIONS, I PER A
L'ADQUISICIÓ DE LLICÈNCIES ADDICIONALS**

Exp. 2025/0008936



Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Especificacions de l'entorn o de la plataforma tecnològica*
 - 4.2. *Administració integral de la plataforma tecnològica*
 - 4.3. *Especificacions Web*
 - 4.4. *Desenvolupament de noves funcionalitats*
 - 4.5. *Gestió del monitoratge*
 - 4.6. *Gestió de les incidències (manteniment correctiu)*
 - 4.7. *Gestió de canvis*
 - 4.8. *Gestió de problemes*
 - 4.9. *Gestió de la documentació*
 - 4.10. *Tasques d'administració i suport*
 - 4.11. *Canals de comunicació*
 - 4.12. *Bossa d'hores*
 - 4.13. *Equip de treball*
 - 4.14. *Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei
9. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats



1. Antecedents

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

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient, la Diputació de Barcelona té implantat un sistema d'informació per a la gestió de la seva Llibreria, que inclou el portal web associat i la funcionalitat de Distribuïdora de Publicacions.



Actualment es disposa de 9 llicències de GESEDI i de 9 llicències de GESLIB. És necessària l'adquisició d'1 llicència addicional de GESEDI i d'1 llicència addicional de GESLIB, que ja es contemplen dintre del manteniment d'aquest contracte.

Les llicències d'ús en relació amb els productes desplegats seran, per tant, les següents:

- 10 llicències per al sistema de gestió de la Llibreria de la Diputació, dissenyat per la informatització de tots els processos de la Llibreria de forma integrada (en endavant GESLIB).
- Portal web, on es visualitzen i es poden vendre les publicacions que es gestionen a la Llibreria de la Diputació. És una solució personalitzada, subjecta a adequacions i adaptacions constants per tal d'ajustar-la als requeriments marcats pel centre gestor intern responsable de la seva gestió (en endavant WEBLIB).
- 10 llicències per al sistema de gestió de la Distribuïdora, des d'on es realitza la gestió de la distribució de les publicacions editades, ja siguin pròpies o gestionades per tercers (en endavant GESEDI).

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 **1** 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 particulars per a la contractació **del servei de manteniment i suport tècnic del sistema d'informació per a la gestió de la Llibreria de la Diputació de Barcelona, inclosos el portal web associat i la Distribuïdora de Publicacions, i l'adquisició de llicències addicionals.**

3. Abast

L'abast de la contractació inclou:

- L'adquisició d'1 llicència addicional de GESEDI i d'1 llicència addicional de GESLIB, que ja es contemplen dintre del manteniment d'aquest contracte.
- El manteniment i suport tècnic del sistema d'informació de la Llibreria de la Diputació, el portal web i la Distribuïdora de Publicacions inclou:
 - a) La llicència d'ús de GESLIB, WEBLIB i GESEDI. Aquesta llicència d'ús abasta totes les actualitzacions del producte, sigui per resoldre incidències del sistema com actualitzacions menors o majors que es puguin produir o generar durant la vigència del contracte.
 - b) Suport tècnic continuat als usuaris davant incidències, consultes o problemes en relació al seu ús ordinari.
- Una bossa d'hores per a l'adaptació i personalització a les especificitats de gestió.



4. Descripció del servei

L'empresa contractista serà responsable de prestar el servei en relació amb els elements inclosos en la clàusula 3 (Abast).

Així mateix, donarà suport per a la instal·lació i configuració d'un entorn de la solució GESLIB per a aquells supòsits en què s'hagi d'utilitzar fora de l'entorn corporatiu (per exemple en el cas d'assistència a fires).

4.1. Especificacions de l'entorn o de la plataforma tecnològica

Tecnològicament aquests productes estan instal·lats sobre servidors corporatius.

- 1) "GesEdi" i "GesLib" són aplicacions client-servidor.

El *software* de la part client pot estar instal·lat en el PC corporatiu de l'usuari i/o en un servidor d'escriptori remot destinat per a l'execució en remot d'aquestes aplicacions utilitzant una connexió Citrix.

Per a la part del servidor s'utilitza Servidor Windows Server que inclou un servei de SGBD SQL Server. S'utilitzen 2 servidors (1 per a l'entorn de desenvolupament, i un altre per a l'entorn de producció).

- 2) "WebLib" requereix servidor Linux per a l'execució de la Web de la Llibreria.

S'utilitzen 2 servidors Linux RedHat amb Apache i Tomcat (1 per a l'entorn de desenvolupament, i un altre per a l'entorn de producció).

4.2. Administració integral de la plataforma tecnològica

Els servidors sobre els que treballen aquests productes són corporatius i gestionats des de Sistemes de Base i Plataformes de la Diputació de Barcelona.

Al proveïdor se li dona accés als servidors per a què pugui desplegar les actualitzacions de les aplicacions en els servidors corresponents, disposant de l'entorn de producció i d'un entorn de desenvolupament.

4.3. Especificacions Web

La web pública de la Llibreria es personalitzarà amb la imatge corporativa que s'indiqui des de la Llibreria de la Diputació.

Haurà d'incloure apartats com avís legal, condicions de compra, política de privacitat, política de galetes i accessibilitat.

Haurà d'adaptar-se als requeriments tècnics i legals que estiguin vigents en cada moment (política de privacitat, de galetes, accessibilitat,..)



4.4. Desenvolupament de noves funcionalitats

La Diputació de Barcelona pot sol·licitar al proveïdor el desenvolupament de noves funcionalitats que no estiguin dintre de les funcionalitats que incorporin els evolutius propis dels productes GESEDI, GESLIB i WEBLIB.

El proveïdor farà una proposta amb una valoració en hores de l'esforç necessari per dur a terme el desenvolupament, que haurà de ser aprovada des de la DSTSC (Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius) abans de procedir a la seva execució.

4.5. Gestió del monitoratge

Els servidors utilitzats s'integraran dintre del sistema de monitoratge corporatiu per detectar caigudes del sistema, problemes de rendiment o fallades en *hardware*. El proveïdor haurà de facilitar, al departament de Sistemes de Base de la DSTSC, la integració d'aquests sistemes de monitoratge corporatiu amb els seus productes, en el cas que fos requerit.

4.6. Gestió de les incidències (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 del *software*.

A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causi, o pugui causar, una indisponibilitat del servei (accés a la solució, suport telefònic, etc.) o una violació de la seguretat (confidencialitat, integritat i disponibilitat) que afecti al sistema d'informació i/o a les dades personals.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre qualsevol incidència en el servei, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

Les consultes i incidències que es produeixin en els productes contractats es comunicaran a través d'un servei de *Helpdesk* que habiliti el proveïdor, a part que es pugui utilitzar el contacte telefònic en aquells casos en què es consideri oportú.

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

Correspondran a l'empresa contractista les tasques referents a la identificació i resolució de qualsevol incidència que afecti al programari objecte d'aquest contracte, corresponent únicament a la Diputació de Barcelona la descripció dels seus símptomes i característiques.

Les tasques incloses en aquest àmbit són:

- Registre d'incidències.
- Primer nivell de resolució d'incidències.



- En cas necessari, escalat de nivell de les incidències dins de l'empresa en el cas de no poder assolir una solució.
- Seguiment de la incidència i comunicació al tècnic de referència de la Diputació de Barcelona.
- Documentació sobre la incidència i la seva resolució.

En relació al protocol de tractament de les incidències:

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

Específicament en les incidències que puguin afectar a dades personals, cal considerar que:

- 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 a la Diputació de Barcelona, sense dilació indeguda.
- La classificació de les incidències, segons la seva repercussió en les dades personals, serà la prevista a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i a la guia STIC CCN-CERT 817 o aquella que la substitueixi o complementi.

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 altra acció que estigui al seu abast.

Una incidència es considerarà 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.

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

Els temps de resposta que s'apliquen a cada tipologia d'incidència s'indiquen en la clàusula 6 - Acords de Nivell de Servei (ANS)

4.7. Gestió de canvis

Els canvis en la infraestructura i en el *software* de WEBLIB hauran de ser prèviament acordats entre l'empresa contractista i la Diputació de Barcelona, i el proveïdor proporcionarà un procediment de control de canvis per assegurar-se que les modificacions no afectin al funcionament del sistema.



4.8. Gestió de problemes

L'empresa contractista haurà de disposar d'un procediment estructurat per a la gestió de problemes, diferenciant clarament entre incidències (errors puntuals o interrupcions) i problemes (causes subjacents recurrents).

Aquest procés inclourà:

- Identificació i classificació de problemes

- Registre de problemes recurrents detectats a partir d'incidències repetitives.
- Anàlisi de l'impacte i la criticitat segons el seu efecte en el funcionament de la llibreria, la distribuïdora i la web.
- Priorització de problemes segons la seva gravetat i urgència.

- Anàlisi i diagnòstic

- Investigació de les causes arrel del problema per evitar futures incidències.
- Establiment d'una estratègia de resolució per reduir l'impacte.
- Proposta de solucions definitives o alternatives temporals si no es pot resoldre immediatament.

- Resolució i seguiment

- Aplicació de la solució i verificació que el problema s'ha resolt correctament.
- Documentació sobre la intervenció per facilitar futures consultes.
- Comunicació amb els tècnics de referència de la DSTSC (Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius) i usuaris afectats sobre les accions realitzades.

- Prevenció i millora contínua

- Revisió periòdica de les incidències registrades per identificar patrons.
- Proposta de millores per reduir la probabilitat de recurrència de problemes.
- Implementació de mesures preventives com optimització del codi, reforç de seguretat o propostes per millorar la infraestructura.

4.9. Gestió de la documentació

L'empresa contractista haurà de gestionar tota la documentació tècnica i funcional relativa al manteniment de l'aplicació, incloent-hi:

- Manuals d'usuari i manuals tècnics actualitzats.
- Documentació de versions i actualitzacions del programari, detallant canvis i millores implementades.
- Registre d'incidències i resolucions associades per facilitar el seguiment de problemes recurrents.
- Protocols d'operació i bones pràctiques per garantir la correcta gestió del sistema.



4.10. Tasques d'administració i suport

El servei inclourà tasques d'administració i suport per garantir la correcta operativitat del sistema, incloent-hi:

- Monitorització de l'aplicació per detectar possibles problemes de rendiment o errors, en col·laboració amb els sistemes de monitoratge que el departament de Sistemes de Base de la DSTSC tingui establerts en els servidors.
- Gestió de còpies de seguretat i restauració en cas que sigui necessari complementar-les amb la gestió de còpies establerta des del departament de Sistemes de Base segons el tipus de servidor.
- Resolució d'incidències i atenció de consultes segons els acords de nivell de servei establerts.
- Manteniment dels serveis associats a l'aplicació en els servidors assignats.
- Optimització del rendiment i actualització de components segons les necessitats detectades.

4.11. Canals de comunicació

Les peticions de servei i comunicacions d'incidències es podran realitzar de les següents formes:

- S'acordarà un sistema de *Helpdesk* per a gestionar les peticions i incidències de cadascun dels tres productes (GesEdi, GesLib i WebLib) que utilitzaran els usuaris del Servei de Planificació i Serveis Editorials i els tècnics de la DSTSC (Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius).
- L'empresa contractista, així mateix, facilitarà un número de telèfon i una persona com a referent de suport per a cada un dels tres productes contractats.

Independentment de la forma en què s'hagi realitzat el registre de les incidències/peticions, la DSTSC haurà de poder fer seguiment de tots els casos i disposar d'un resum trimestral de les incidències proporcionat per l'empresa contractista.

4.12. Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 150 hores anuals que s'utilitzarà per actuacions o projectes d'adequació dels sistemes d'informació als requeriments particulars i de personalització que requereixi la Diputació de Barcelona, prèviament validats com a tals per la DSTSC.

En concret, aquesta bossa d'hores anirà dirigida principalment a:

- a) Adaptacions i personalització funcionals de negoci i d'adequació a la imatge corporativa que pugui requerir el mòdul de WebLib corresponent a la web pública.
- b) Adaptacions funcionals dels mòduls GESLIB i GESEDI d'acord amb les necessitats de gestió de la Diputació de Barcelona.



Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació que determini la DSTSC. En el cas que es tracti d'actuacions programades, les peticions seran comunicades amb una antelació mínima de 7 dies laborables en relació a la data de realització efectiva.

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

1. Lliurament de l'informe de valoració:

La DSTSC obre una petició de desenvolupament de noves funcionalitats a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.

L'informe de valoració que realitzarà l'empresa es lliurarà en un termini màxim de 5 dies laborables comptant des del moment de la petició, i constarà, com a mínim, de:

- Descripció tècnica i funcional de l'actuació proposada.
- Planificació temporal de les tasques necessàries amb els recursos requerits.
- Nombre d'hores previst per a la seva realització.
- Si s'escau, serveis afectats.

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

2. Execució del canvi:

L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i haurà de validar el resultat en l'entorn de desenvolupament.

El canvi haurà d'incloure l'actualització de la documentació relacionada, manuals (tècnic i d'usuari), i dades d'inventari.

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

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

El volum de peticions sobre la bossa d'hores no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat als nous desenvolupaments es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.



4.13. Equip de treball

L'empresa contractista designarà un referent tècnic, que també exercirà la responsabilitat de seguiment del contracte. El referent tècnic farà les tasques de coordinació, seguiment i control del servei. Per part de la Diputació de Barcelona, la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius designarà un coordinador (o tècnic de referència) que realitzarà les funcions anàlogues.

Serà responsabilitat del referent tècnic conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el present projecte tingui aquests coneixements i assumeixi els compromisos de servei adquirits, a més haurà de vetllar pel compliment de tots els aspectes inclosos en el contracte.

El referent tècnic 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.

El percentatge de dedicació del referent tècnic, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això, ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

4.14. 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 aplicaran les oficials de la ciutat de Barcelona.

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



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

- De 9 h a 18 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

Trimestralment, l'empresa contractista farà un informe del contracte on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable del mes següent a la finalització del trimestre.

A continuació es detalla la informació mínima que haurà de constar en aquest informe.

- En relació a la resolució d'incidències:
 - Incidències tancades. Amb: Codi, Categoria, Descripció, Data obertura, Data tancament i Compliment ANS.
 - Incidències pendents. Amb: Codi, Categoria, Data d'obertura i Descripció.
 - Pegats i noves versions (menors i majors). Dates de lliurament i data d'instal·lació.
 - Adaptacions tancades als mòduls GESLIB i GESEDI per adaptacions funcionals.
 - Adaptacions pendents als mòduls GESLIB i GESEDI per adaptacions funcionals.
 - Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total trimestral i evolució.
 - Estat d'accions de millora del servei.
 - Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades.
 - Situació de la bossa d'hores d'adaptacions.
- Gràfiques de:
 - Evolució incidències entrades, pendents i tancades per trimestre durant el contracte i diferenciades per mòduls.
 - Evolució millores entrades, pendents i tancades per trimestre durant el contracte diferenciades per mòduls. Estat de la bossa d'hores (hores existents, hores consumides).
 - Evolució nombre pegats i versions lliurats per trimestre durant el contracte.



- Indicadors:
 - Percentatge compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total trimestre i evolució.

Trimestralment, hi haurà una reunió de seguiment per tal de treballar per la millora constant del servei. A aquesta reunió hi assistiran per part de l'empresa contractista el referent tècnic. En aquesta reunió es revisarà l'informe trimestral i el funcionament dels processos, es generaran propostes de millora en la qualitat del servei i, en general, es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb el servei. L'acta de la reunió serà a càrrec de l'empresa contractista.

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. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

El càlcul dels ANS s'haurà de fer per part de l'empresa contractista, amb una periodicitat trimestral i considerant l'horari de la prestació dels serveis i el mes natural.

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

Els ANS fan referència a dos conceptes: temps de resposta i temps de resolució. La seva definició és la següent:

- **Temps de resposta:** És el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència, assignant-hi 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.



Per a la prestació dels serveis de manteniment i suport tècnic i d'adaptació i personalització a les especificitats de gestió, a més, cal tenir en compte que:

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb les adaptacions i personalitzacions.
- El volum d'adaptacions i personalitzacions no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat a aquestes tasques es consumirà en funció de les necessitats que es produeixin i no hi ha cap compromís en relació al volum de despesa per aquest concepte.

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents temps de resposta i resolució:

	Descripció	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	Incidències que afecten de manera global al sistema, o que no permeten treballar a producció	6 hores laborables	10 hores laborables
Urgent	Incidències que afecten a totes les entitats en una funcionalitat principal	8 hores laborables	18 hores laborables
Important	Incidències que afecten a unes funcionalitats secundàries o a poques entitats	2 dies laborables	4 dies laborables
Estàndard	Incidències que no aturen l'operativa, no afecten a una funcionalitat bàsica ni a moltes entitats	2 dies laborables	6 dies laborables

S'estableixen els ANS següents:

- **Crítica:**
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu
 - 95% de les peticions resoltes dins del temps objectiu
- **Urgent**
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu
 - 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu
- **Important:**
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu
 - 90% de les peticions resoltes dins del temps objectiu
- **Estàndard:**
 - 100% de les peticions amb temps de resposta objectiu



7. Penalitats

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

La comptabilització de les penalitats es realitzarà trimestralment, amb efectes a la facturació del trimestre calculat i sobre la part fixa d'aquell període.

La quantia no podrà ser superior al 10% del preu del contracte (part fixa més part variable), IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

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

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els compromisos de serveis establerts els comunicarà formalment al contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista i la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- En cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen els següents incompliments:

- Lleu:
 - 1 petició urgent fora de l'ANS
 - 1 petició important fora de l'ANS
 - 2 peticions estàndard fora de l'ANS
- Greu:
 - 3 faltes lleus en un període d'1 mes
 - 1 petició crítica fora de l'ANS
 - 2 peticions urgents fora de l'ANS



- Molt greu:
 - Tres faltes greus en un període d'1 mes

S'estableixen les següents penalitats per a l'incompliment dels ANS dels temps de resolució establerts:

- Falta lleu: 1% de l'import trimestral del contracte, IVA exclòs.
- Falta greu: 2% de l'import trimestral del contracte, IVA exclòs.
- Falta molt greu: 5% de l'import trimestral del contracte, IVA exclòs.

8. Devolució del servei

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

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

El 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 necessàries a dur a terme 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 quals l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos 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 dues setmanes.

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

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologia d'aquestes (*workshops*, conferències, formació d'equips mixtes).



2. Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Tres mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per a traspassar 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.

El contractista haurà de facilitar les dades en un format estàndard que permeti la migració de les dades si fos el cas.

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.

9. 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 servei per accedir remotament al sistema d'informació 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 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 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 Diputació de Barcelona 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.

La Diputació de Barcelona proveirà per a cada tècnic un codi d'usuari, el qual permetrà l'accés a les aplicacions i els recursos informàtics de la Diputació. Serà responsabilitat de cada tècnic mantenir operatiu aquest usuari, i en particular l'actualització periòdica



del *password* d'autenticació corresponent i la validació dels accessos als recursos necessaris.

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 des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i 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:

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0008936
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient relatiu al servei de manteniment i suport tècnic del sistema d'informació per a la gestió de la Llibreria de la Diputació de Barcelona, inclosos el portal web associat i la Distribuïdora de Publicacions, i a l'adquisició de llicències addicionals
Codi classificació	D0510SE03 - Mixtos negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	05/05/2025 13:18

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
fea4444a380b19c1a483	https://seuelectronica.diba.cat	

