

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADMINISTRACIÓ,
MANTENIMENT CORRECTIU I DESENVOLUPAMENT DE NOVES
FUNCIONALITATS DE LA PLATAFORMA GOBIERTO DE LA DIPUTACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2025/0004904

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. *Actualització de la plataforma*
 - 4.2. *Gestió de les incidències (manteniment correctiu)*
 - 4.3. *Activació i configuració de nous ens*
 - 4.4. *Suport i formació als usuaris*
 - 4.5. *Desenvolupament de noves funcionalitats*
 - 4.6. *Volumetria*
 - 4.7. *Especificacions web*
 - 4.8. *Canals de comunicació*
 - 4.9. *Equip de treball*
 - 4.10. *Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement
12. Accés remot per 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 Diputació de Barcelona, per a l'àmbit intern i també donar suport als ens locals, establint estratègies de futur alineades amb les necessitats funcionals corporatives i optimitzant la relació cost-benefici.

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

- Dur a terme els criteris fixats per la Diputació de Barcelona en matèria de tecnologies de la informació (en endavant TIC). És a dir, informàtica, telecomunicacions i, en general, aquelles tecnologies relacionades amb el tractament automatitzat de la informació, i proposar els recursos necessaris que cal habilitar per a aquesta finalitat.
- Coordinar les tasques administratives de 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, des del Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona s'ofereix un recurs de suport a l'elaboració de Plans d'Actuació

de Mandat (PAM), a través de la utilització de la plataforma Gobierno-Planificación instal·lada als servidors ubicats a la Diputació de Barcelona.

Gobierno és una plataforma multi-ens, per la qual cosa una única instal·lació permet donar servei a múltiples ens com poden ser municipis, organismes autònoms o a la mateixa Diputació de Barcelona.

L'any 2018 es va posar en marxa la plataforma Gobierno per utilitzar-la com a portal de consulta de dades de pressupost de la Diputació de Barcelona.

Durant el 2020 es va afegir el mòdul de planificació per donar servei de forma pilot als PAMs de 3 municipis i al propi PAM de la Diputació. Actualment, i vist el grau de satisfacció i d'utilitat de la solució, el servei s'ha vist ampliat a més de 40 PAMs municipals.

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 que hauran de regir la contractació de l'administració i manteniment de la plataforma Gobierno de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació inclou el següent:

- Administració de la plataforma que permeti garantir la disponibilitat de la mateixa.
- Instal·lació de noves versions de la plataforma Gobierno (siguin pedaços, versions menors / majors de la mateixa o nous mòduls disponibles per la plataforma).
- Activació i configuració de nous ens en mode multi-ens de la plataforma.
- Suport als tècnics de la Diputació, així com les formacions necessàries.
- Desenvolupament de noves funcionalitats.
- Manteniment correctiu a través de la corresponent resolució d'incidències.

L'empresa contractista haurà de complir aquests objectius adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la DSTSC.

4. Descripció del servei

El contractista, com a responsable de l'administració i manteniment general de la plataforma, haurà de prestar el servei d'acord amb els requeriments que s'estableixen a continuació.

4.1. Actualització de la plataforma

L'empresa contractista haurà d'actualitzar la plataforma Gobierto cada cop que alliberi un pedaç o una nova versió estable, sigui menor o major, prèvia confirmació per part de la DSTSC. Aquest procés d'actualització implica:

- Notificar l'aparició i millores de les noves versions als tècnics de la Diputació de Barcelona.
- Provar les noves versions a l'entorn de desenvolupament abans d'instal·lar-la a producció per evitar l'aparició d'errors o funcionaments incorrectes.
- Revisar i adaptar, si escau, els desenvolupaments existents a la nova versió.
- Planificar la instal·lació a producció, conjuntament amb els tècnics de la Diputació de Barcelona.
- Formació als usuaris sobre les noves funcionalitats de les noves versions.

El màxim d'actualitzacions durant l'any natural serà de 5, si hi ha noves versions o actualitzacions de la plataforma.

Aquesta plataforma la conformen actualment dos entorns: producció i desenvolupament.

1. Entorn de producció amb 1 servidor
2. Entorn de desenvolupament amb 1 servidor

La DSTSC posarà a l'abast de l'empresa contractista els mitjans necessaris per realitzar de forma remota totes les tasques que s'hagin de realitzar als servidors de la corporació.

4.2. Gestió de les incidències (manteniment correctiu)

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions o incidències 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 en relació al programari de la plataforma de codi obert Gobierto. A més, es considerarà incidència qualsevol esdeveniment que causa, o pot 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 de caràcter personal.

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 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.

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

desenvolupament, preparar la instal·lació a l'entorn de producció, documentar les activitats i modificacions realitzades i el manteniment de les diferents versions del codi font a l'eina de gestió de versions corresponent.

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

- 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 documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
 - Les modificacions que calgui incloure al Manual d'usuari.
 - Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - El control de qualitat abans del lliurament.
 - La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, etc.).

Cal considerar:

- L'empresa contractista haurà de validar la resolució de totes les incidències a l'entorn de desenvolupament amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- 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 escau, l'empresa contractista haurà d'afegir els canvis realitzats al sistema de gestió de versions de la DSTSC i etiquetar-los degudament. També caldrà contribuir els canvis al producte original, quan així es requereixi.

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

- 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.

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

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

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

4.3. Activació i configuració de nous ens

L'empresa contractista haurà de resoldre les incidències i consultes que puguin sorgir durant el procés de configuració i activació de nous ens a la plataforma Gobierto, prèvia petició per part de la DSTSC. Aquesta assumirà les tasques següents:

- Configurar el/s subdomini/s.
- Configurar i activar els nous ens a la plataforma, tant a l'entorn de desenvolupament com de producció.
- Activar i configurar els usuaris, així com tots els apartats de la plataforma.
- Personalització inicial de la instància: nom, apartats i activació i configuració de funcionalitats inicials.

Actualment hi ha 54 ens a la plataforma.

S'estableix en 50, el nombre màxim d'activacions anuals durant la vigència del contracte.

4.4. Suport i formació als usuaris

El suport i la formació als usuaris finals dels diversos ens que es vagin creant i dels existents, majoritàriament ajuntaments, es farà des de la Diputació de Barcelona. Les tasques a realitzar en quant a suport i formació de nous usuaris per part de l'empresa contractista estaran dirigides a la formació a formadors (assumiran aquest rol els tècnics que determini en tot moment la Diputació de Barcelona) i seran les següents:

- Suport en la resolució de dubtes funcionals.
- Formació als usuaris administradors.
- Redacció dels manuals d'usuari dels mòduls instal·lats, diferenciats pels diversos rols que poden haver.

Serà necessari realitzar les tasques de formació per aquells tècnics de la Diputació de Barcelona que es vagin incorporant al projecte, sense perjudici de què es puguin afegir aquells que ja estiguin treballant en ell.

Quan es faci un canvi de versió o la instal·lació d'un nou mòdul també serà necessari realitzar la formació pertinent en quant a les noves funcionalitats i canvis, així com l'actualització dels manuals d'usuari que estiguin afectats.

Cas que la DSTSC consideri que els dubtes funcionals són molts i/o repetitius serà necessària l'organització d'una o diverses sessions formatives per solucionar-los.

Totes aquestes sessions formatives s'intentaran organitzar de manera grupal, amb el màxim de persones possible i telemàticament, per tal d'optimitzar-les i reduir-ne el seu número.

4.5. Desenvolupament de noves funcionalitats

El contracte preveu, com a part variable, una bossa de 400 hores que la Diputació de Barcelona utilitzarà per a actuacions o projectes no previstos, prèviament validats com a tals per la DSTSC. En concret es farà servir per a tasques d'evolució tecnològica i resta d'actuacions pròpies del servei no incloses dins la part fixa.

Engloba el desenvolupament de noves funcionalitats o adaptacions amb la finalitat de garantir la millora continua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci.

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.

El procediment inclourà dues fases molt diferenciades: Realització de l'Informe de valoració i desenvolupament de la nova funcionalitat. En concret:

1. Realització de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de desenvolupament a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que realitzarà l'empresa constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
 - Càlcul de l'esforç necessari amb indicació dels perfils utilitzats per realitzar-lo.
 - Proposta de calendari de les diferents fases d'implementació, que haurà de cobrir tot el seu cicle de vida, des de l'inici del desenvolupament fins la formació als usuaris passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, entre d'altres.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Desenvolupament:

- L'empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn de desenvolupament.
- La documentació a lliurar per qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
 - Un nou Manual Tècnic, o bé una actualització de l'existent si és el cas, amb descripció de:
 - Model de dades
 - Processos/classes que s'actualitzen
 - Pantalles modificades
 - Comentaris al codi modificat
 - Un Manual d'Usuari, o bé una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

Una petició de desenvolupament estarà tancada si està plenament documentada, actualitzada a l'eina de control de versions corresponent 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 dels perfils utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments o evolutius o noves activacions no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat als nous desenvolupaments i evolutius es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.

4.6. Volumetria

El volum d'incidències agrupades per any és el següent:

- 10 incidències durant els 6 primers mesos de l'any 2024.
- 5 incidències durant l'any 2023.
- 9 incidències durant l'any 2022.

En quant als evolutius realitzats:

- 4 durant els 6 primers mesos de l'any 2024.
- 7 durant l'any 2023.
- 1 durant l'any 2022.

Nous ens donats d'alta durant el 2024:

- 28 fins el 15/11/2024.

4.7. Especificacions web

A continuació es detallen els requisits tècnics web que ha d'acomplir la solució:

- El codi HTML ha de validar la seva estructura segons els criteris de la W3C: <https://validator.w3.org>
- El disseny responsiu haurà d'adaptar-se als estàndards Bootstrap o equivalents vigents en el moment de la formalització del contracte. Es requereix compatibilitat amb els següents navegadors, en les seves dues últimes versions vigents en cada moment com a mínim:
 - Chrome
 - Firefox
 - Safari
 - Edge

S'han de complir els criteris d'accessibilitat de la W3C en doble A. Idealment s'han de resoldre tots els errors estrictes. Validador: <https://www.tawdis.net>
Es treballarà amb el joc de caràcters UTF-8.

4.8. Canals de comunicació

La DSTSC utilitza Redmine com a eina de seguiment de les peticions. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzarà a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que, complementàriament, rebrà un correu electrònic a la bústia creada a l'efecte. La DSTSC proporcionarà a l'empresa contractista la formació i les llicències d'usuari de les eines emprades, així com el suport in situ necessari per activar de forma efectiva la comunicació.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, el referent de la DSTSC comunicaran al telèfon de recepció del contractista definit a l'efecte en primera instància, que haurà d'estar disponible per a la comunicació dins de l'horari de servei fixat en aquest plec, tot utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment la petició es registrarà a Redmine.

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

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit a Redmine.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per 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 del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la DSTSC.

4.9. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del servei, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Responsable del Contracte.
- Referent Tècnic.
- Tècnics.

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

Responsable del Contracte de l'empresa contractista

Serà la persona que respondrà davant la Diputació de Barcelona de la qualitat del servei i amb qui es treballarà per fixar i revisar la prestació del servei. Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues. Serà funció del Responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

El Responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i un agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de serveis 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 els serveis proporcionats d'acord amb la clàusula 5, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos del servei i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 2% de la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referent Tècnic

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

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.
- 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 el servei per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 2% de la seva jornada laboral, segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar d'un tècnic amb un nivell de dedicació del 15% 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. Aquest tècnic desenvoluparà les seves tasques per a la part fixa del contracte (manteniment correctiu). Es considera necessari que sigui el mateix tècnic qui assumeixi la major part de les tasques previstes mitjançant la bossa d'hores per la part variable del contracte (noves funcionalitats) amb una dedicació màxima addicional del 23% de la seva jornada laboral.

Aquests perfils tècnics hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei. Han de poder assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de

forma que el servei no es vegi afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes.

Els tècnics assumiran les tasques identificades en el present Plec de prescripcions tècniques:

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

Regles especials en relació al personal del contractista

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

- Correspon exclusivament al 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.
- El 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.
- El contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- El 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 de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir el contractista en la seva proposta, d'acord amb el que s'estableix en la cl. 2.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels

tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima de 1 setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un màxim de 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

- El 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 del contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.
- Si per motius de caràcter excepcional, en algun període d'execució del contracte, una part o la totalitat de l'equip de treball identificat no pot estar ubicat a les dependències de la DSTSC (si aquesta fos una condició del contracte), la prestació s'haurà d'executar de forma remota, tenint en compte la clàusula 2.19.5.f) del PCAP sobre les obligacions de l'encàrrec del tractament i les següents disposicions:
 1. La DSTSC i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota de la prestació, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
 2. És responsabilitat exclusiva del contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del contracte, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.
 3. La DSTSC podrà requerir al contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de seguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de seguretat ho requereix.
 4. Cap persona de l'equip tècnic podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de la DSTSC, qui podrà reclamar la seva presència en qualsevol moment.

4.10. Horari del servei

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

- De 9:00 h a 14:00 h i de 15:30 h a 18:30 h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

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

5. Seguiment del contracte

A petició de la Diputació de Barcelona, el contractista farà un informe mensualment del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà en disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable després de rebre la petició.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment amb una periodicitat no inferior a un mes, per tal de treballar per a la millora

constant del servei. En aquestes reunions hi assistiran per part de l'empresa contractista el Responsable del Contracte i el Referent Tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades detallant: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Incidències no tancades detallant: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Desenvolupaments finalitzats detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades, dates reals i compliment de planificació.
- Desenvolupaments en curs detallant: codi, descripció, data de petició, data de lliurament de la valoració, hores de tècnic(s), cost de valoració, data de validació, compliment ANS de valoració, dates planificades i dates reals.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora del servei.
- Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades.

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

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

6. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats a la clàusula 7 d'aquest plec. 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.

A la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar tota la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

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

El Pla de posada en marxa s'haurà d'executar, en la seva totalitat, en un termini de deu dies laborables a partir de la formalització del contracte. A partir d'aquest moment, s'aplicaran les penalitats corresponents als Acords de Nivell de Servei fixades a la clàusula 8 d'aquest plec.

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

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

7. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

No computaran els períodes de temps en que l'empresa contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona 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 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 establert en l'ANS.

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

- Els temps de resposta i de resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el desenvolupament de noves funcionalitats.
- El volum de desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps. L'import del contracte destinat al desenvolupament de noves funcionalitats 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.

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.

ANS establerts en relació al manteniment correctiu

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

Crítica. Incidències que afecten de manera global a tota la plataforma.

- Temps de resposta: 2 hores
- Temps de resolució: 8 hores

Urgent. Incidències que suposen l'aturada parcial o suposen un greu impacte en la plataforma.

- Temps de resposta: 4 hores
- Temps de resolució: 48 hores

Important. Incidències que generen un funcionament incorrecte en l'ús de la plataforma.

- Temps de resolució: 5 dies laborables (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)

Estàndard. Incidències que no repercuteixen sobre l'operativa diària de la plataforma.

- Temps de resolució: 10 dies laborables (de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat).

ANS establerts en relació al desenvolupament de noves funcionalitats

Les sol·licituds de nous desenvolupaments o evolutius seran notificades per la DSTSC, amb una antelació mínima de 10 dies naturals per a la seva realització efectiva. El contractista lliurarà un informe de valoració, en un termini màxim de **7 dies naturals**, on hi haurà de constar la descripció de l'actuació, la planificació temporal i el

nombre d'hores previst per a la seva realització, així com, si escau, els serveis afectats. Aquest document l'haurà de validar la DSTSC.

8. Penalitats

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

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

La quantitat màxima de penalitat es fixa en un 50% de l'import mensual de la part fixa del manteniment d'aquell mes (IVA exclòs). La quantia no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte (part fixa més part variable), IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte.

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

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

- Crítiues i Urgents: 3% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard per incidència que sobrepassi l'ANS fixat.
- Importants i estàndards: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada dia complet de retard per incidència que sobrepassi l'ANS fixat.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels lliuraments dels evolutius aprovats:

- 2% de l'import de l'evolutiu aprovat, per cada dia de retard sobre la planificació aprovada aplicat sobre la factura de la part fixa.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment en la posada en marxa del servei:

- 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada dia complet de retard que sobrepassi els deu dies laborables indicats a l'apartat de Posada en marxa, d'aquest document.

9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase 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 que 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.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost adicional 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 adicional per a la Diputació de Barcelona.

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

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

10. Transició del servei

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

a) Que hi hagi un canvi de contractistes:

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

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

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

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

b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:

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

11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement

El contractista està obligat a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic dels treballs realitzats.

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC als serveis adjudicats podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control dels treballs realitzats, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis desenvolupats.

12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat 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 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.

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0004904
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques per a l'administració, manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats de la plataforma Gobierno de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0506SE27 - Serveis obert simplificat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	02/06/2025 10:13

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
7937c96435785089ec92	https://seuelectronica.diba.cat	

