

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I SUPORT ALS SERVEIS DE TECNOLOGIA DE
LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ ADREÇAT ALS ENS LOCALS DE LA XARXA
ESTESA MUNICIPAL**

Expedient núm.: 2025/0006229

SUMARI

1. ANTECEDENTS

2. OBJECTE

3. ABAST

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1. SERVEIS TIC PRESTATS PER LA DSTSC

4.2. COMPONENTS DEL SERVEI

4.2.1. *Atenció a l'usuari (Help Desk)*

4.2.2. *Canals de comunicació*

4.2.3. *Servei de suport*

4.2.4. *Tipus de sol·licituds de suport*

4.2.5. *Gestió de problemes*

4.2.6. *Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments*

4.2.7. *Seguiment de la evolució de les sol·licituds de servei.*

4.2.8. *Administració de tenants*

4.2.9. *Millora continua del servei*

4.2.10. *Horari del servei*

4.2.11. *Volumetria*

4.2.12. *Equip de Treball*

4.2.13. *Eines de treball*

4.2.14. *Gestió de la documentació*

4.2.15. *Bossa d'hores per actuacions o projectes no previstos*

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

5.1. SEGUIMENT DEL SERVEI

5.1.1. *Seguiment ordinari*

5.1.2. *Seguiment anual*

5.2. COORDINACIÓ AMB TERCERS

5.3. ENQUESTES DE QUALITAT

6. POSADA EN MARXA

6.1. PRESENTACIÓ DEL PLA DE POSADA EN MARXA

6.2. VALIDACIÓ DEL PLA DE POSADA EN MARXA

6.3. ESMENES AL PLA DE POSADA EN MARXA

6.4. PLA DE FORMACIÓ INICIAL

6.5. CÀRREGA DE TIQUETS NO FINALITZATS A L'EINA DE GESTIÓ DE TIQUETS

6.6. ESTABILITZACIÓ DEL SERVEI

7. ACORDS DE NIVELLS DE SERVEI (ANS)

7.1. QUALIFICACIÓ DE LA PRIORITAT DE LES INCIDÈNCIES

7.2. QUALIFICACIÓ DE LA PRIORITAT DE LES PETICIONS I CANVIS

7.3. NIVELLS DE SERVEI

7.3.1. *ANS per l'atenció telefònica*

7.3.2. *ANS per la resolució d'incidències*

7.3.3. *ANS per la resolució de peticions*

- 7.3.4. ANS per la gestió de canvis*
- 7.3.5. ANS per la puntuació a les enquestes de qualitat*
- 7.3.6. ANS pel lliurament d'informes*
- 7.3.7. ANS per la posada en marxa del servei*
- 7.3.8. ANS per la devolució del servei*

8. PENALITATS

9. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

- 9.1. ETAPA DE DOCUMENTACIÓ
- 9.2. ETAPA DE TRASPÀS DE CONEIXEMENT

10. TRANSICIÓ DEL SERVEI

11. ACCÉS REMOT PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS CONTRACTATS

12. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT

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, la Diputació de Barcelona proporciona als ens locals de la demarcació de Barcelona, serveis de connectivitat, correu electrònic, presència a Internet i accés a aplicacions diverses. Amb aquest objectiu es va dotar a una gran majoria d'ajuntaments i entitats locals d'una línia de dades que permet la comunicació directa entre els ajuntaments i la Corporació. Aquests ajuntaments i entitats integren la Xarxa Estesa Municipal, (en endavant XEM).

Alguns exemples d'aplicacions i sistemes d'informació que es posen a disposició dels ajuntaments i ens locals són: aplicacions per a la gestió municipal (Sistema d'Informació Econòmic i Financer, Recursos Humans, Padró Municipal) i sistemes d'informació d'àmbit específic, com ara els destinats a l'Atenció a les Persones, Cultura, Serveis Locals d'Ocupació, i d'altres.

Per garantir el bon ús dels serveis TIC i aplicacions a les persones usuàries, resulta imprescindible posar a la seva disposició un servei d'atenció telefònica i suport que permeti resoldre incidències, peticions i consultes de manera àgil i eficient.

Els serveis de suport TIC s'organitzen habitualment en nivells d'assistència, on primer es fa la presa de contacte inicial amb l'usuari, per tant, es considera el nivell més bàsic i és on es determina i categoritza la petició, consulta o incidència rebuda. En aquell moment s'analitza i es dona suport per resoldre-les (si és possible), o s'escalen a un dels altres nivells de suport perquè s'analitzi i es procedeixi a la seva resolució.

En aquest sentit, l'objectiu d'aquest expedient és la contractació d'un servei de suport tècnic que inclourà una atenció de primer nivell que sigui capaç de resoldre el màxim de les incidències, peticions i consultes de primer nivell i que analitzi i identifiqui correctament les que cal escalar als altres nivells de suport. I a més, un servei de segon nivell per dur a terme tasques d'administració de *tenants* i usuaris als ajuntaments i entitats locals usuàries del servei de correu electrònic que s'ofereix des de la DSTSC.

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 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 la contractació del servei d'atenció telefònica i suport dels serveis de tecnologia de la informació i comunicació (TIC) adreçat als ens locals que formen part de la xarxa estesa municipal de la demarcació de Barcelona.

3. ABAST

En relació a la prestació concreta del servei a contractar, cobrirà els serveis d'atenció telefònica i suport dels serveis TIC als ens locals adherits a la XEM, d'acord amb el detall següent:

- L'atenció (*Help Desk*) de primer nivell a les persones usuàries dels serveis TIC dels ens locals.
- El suport tècnic per la gestió d'incidències, consultes, peticions d'aplicacions municipals i serveis TIC que la Diputació ofereix a les persones usuàries de la XEM.
- L'administració d'entre 38 i 40 *tenants* (*Windows/Exchange* que formen part del sistema de correu de Diputació de Barcelona per als ajuntaments i altres entitats locals).
- El suport per la integració de nous serveis o aplicacions que s'ofereixin a les persones usuàries de la XEM.

Els ens locals disposen de maquinari i programari propi, per dur a terme les seves funcions, queda fora de l'abast d'aquest contracte el suport tant al maquinari dels ens locals com al programari, de les aplicacions que no siguin proveïdes per la Diputació de Barcelona.

El contractista haurà de complir aquests objectius seguint els procediments i eines que marqui el personal tècnic de la DSTSC durant tota la vigència del contracte.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei a contractar és l'atenció telefònica i el suport a l'usuari en l'àmbit de les aplicacions municipals i serveis TIC als ens locals adherits a la XEM, que inclou l'administració dels *tenants* dels ajuntaments i altres entitats locals usuàries del servei de correu.

4.1. Serveis TIC prestats per la DSTSC

El catàleg de serveis TIC es va ampliant en funció de les demandes i necessitats dels ens locals. Els serveis a contractar han de donar suport a totes les aplicacions incloses en l'actual catàleg i les que s'incloguin en les futures evolucions, sense generar cap cost addicional a la Diputació de Barcelona.

Tipus de servei TIC: es defineix per la DSTSC i es determina segons la seva importància en el desenvolupament de la funció dels centres de la XEM (A essencials, B bàsics) i, al mateix temps, determina la prioritat que s'assignarà per a la resolució d'una eventual incidència (veure clàusula 7.1).

Catàleg de serveis TIC a la XEM	Tipus
Servei de Correu	A
Servei de connectivitat	A
Accés a Internet	A
Servei DNS	A
Web corporativa de Diputació	A
Servei d'allotjament de webs municipals	A
Servei de gestió d'entitats	A
Aplicacions municipals de gestió econòmica (comptabilitat, patrimoni, subvencions i actius)	A

Seu Electrònica	A
Aplicació de gestió del catàleg de serveis de la Diputació (PMT)	A
Gestió d'expedients (SetDiba)	A
Aplicació Padró Habitants (PMHB)	A
Aplicació Gestió Xarxa Serveis Socials (HESTIA)	A
Aplicació de Gestió de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC)	A
Aplicació Gestió Nòmina Municipal (EPSILON)	A
Firmadoc Web	A
Altres Aplicacions Municipals	B

Les línies de dades de les seus de la XEM que permeten connectar amb aquestes aplicacions i serveis són de titularitat de la Diputació de Barcelona i subministrades per l'actual proveïdor del serveis de telecomunicació. La característica comú és que han de tenir un ample de banda mínim de 100Mb simètrics. Addicionalment, el servei incorpora una gestió centralitzada amb visió global de tota la xarxa, al qual tindrà accés l'empresa contractista per l'escalat d'incidències i la coordinació d'actuacions sobre les línies.

El proveïdor de serveis de telecomunicació de la Diputació subministra i manté els *routers* a totes les seus de la XEM. Tanmateix, l'empresa contractista s'ha de fer càrrec de la gestió de les incidències, canvis i peticions sobre aquestes línies.

Les seus de la XEM no tenen instal·lat cap equipament d'usuari final que sigui responsabilitat de la Diputació. L'acompliment dels requeriments de configuració de l'equipament d'usuari per accedir als serveis oferts per la Diputació és responsabilitat de cadascun dels ens locals que formen part de la XEM.

Algunes seus disposen de línies de dades de titularitat pròpia de l'ens, que poden conviure o, en alguns casos, substituir la línia subministrada per la Diputació. El suport sobre aquestes línies està expressament exclòs del contracte.

4.2. Components del servei

El servei haurà de funcionar com a punt de contacte únic per a les persones usuàries de la XEM. Inclou el primer nivell d'assistència que integra la resolució d'incidències i consultes, la coordinació de peticions i canvis, la gestió de les reclamacions, queixes i la gestió del nivell del servei. I també l'administració dels *tenants* utilitzats per oferir el servei de correu electrònic als Ajuntaments i altres entitats locals.

4.2.1. Atenció a l'usuari (Help Desk)

L'equip de *Help Desk* oferirà una atenció centralitzada per a les incidències, peticions i consultes. S'han de registrar totes les entrades, categoritzar-les, prioritzar-les i fer-ne el seguiment i control de l'activitat fins a la seva resolució.

4.2.2. Canals de comunicació

La comunicació d'incidències, consultes o peticions per part de les persones usuàries del servei es pot realitzar telefònicament, per correu electrònic o bé a través d'un portal *Web* de gestió de tiquets. Les trucades a *Help Desk* no ateses s'hauran de retornar. Les comunicacions que es facin des de l'equip de *Help Desk* seran preferentment en català.

La DSTSC disposa d'una eina de gestió de tiquets per dur a terme l'alta i seguiment d'incidències, peticions i consultes. L'empresa contractista haurà d'utilitzar aquesta eina, no obstant, és decisió de la DSTSC l'actualització o substitució de l'eina i el contractista haurà d'adequar els seus procediments de treball a la nova eina que eventualment aprovés la DSTSC.

Tots els tiquets han de quedar registrats a l'eina de gestió de tiquets independentment del canal d'entrada. Al tancament del tiquet, l'eina enviarà una enquesta a la persona que hagi obert el tiquet per valorar el grau de satisfacció en aspectes com temps i qualitat en la resolució de la incidència, petició o consulta.

L'eina de gestió de tiquets disposa d'un portal *Web* a disposició de les persones usuàries del servei per introduir tiquets i per fer seguiment de tiquets en curs independentment del canal que s'hagi utilitzat per donar-los d'alta.

Els tiquets introduïts utilitzant el portal hauran de ser revisats, categoritzats i prioritzats per l'equip de *Help Desk* abans de resoldre'ls o escalar-los a equips de suport de segon nivell.

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

En definitiva, totes les actuacions realitzades pel servei de suport hauran de ser registrades a l'eina de gestió de tiquets, d'acord amb els procediments i protocols establerts i seguint, en tot moment, les instruccions donades pels tècnics de la DSTSC, que s'ajusten, amb caràcter general a les recomanacions d'ITIL en relació a la gestió de serveis (cicle de vida dels incidents, tipologies, gestió de problemes, entre d'altres).

La DSTSC establirà amb l'empresa contractista un procediment per registrar als sistemes d'informació i donar tràmit a les queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments que puguin arribar de les persones usuàries del servei.

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 interns.

4.2.3. Servei de suport

El servei de suport tècnic inclourà la gestió d'incidències, consultes, peticions, canvis, problemes, queixes i reclamacions, segons el detall que es descriu al present plec.

Concretament, l'empresa contractista haurà d'assumir el suport dels següents elements:

- Suport de primer nivell a l'accés a les aplicacions i *apps* (aplicacions per a dispositius mòbils) en processos genèrics com, per exemple, validar la connectivitat i el seu correcte funcionament. Per donar adequadament aquest suport, la Diputació de Barcelona formarà els tècnics en aquestes aplicacions. No està inclòs al servei el suport funcional. Les aplicacions de gestió són les que s'han desenvolupat o adquirit per donar suport a alguns dels serveis del catàleg (veure la clàusula 4.1).
- Suport a l'accés al servei de correu municipal prestat per la Diputació de Barcelona. L'empresa contractista s'haurà de responsabilitzar del registre, qualificació, escalat, seguiment d'activitats i verificació de la resolució de les incidències, i la gestió de les peticions i consultes relacionades amb el servei de correu municipal.
- Suport a les línies de dades subministrades als ens locals per la Diputació de Barcelona. Si bé el manteniment de les línies i *routers* és responsabilitat de la Diputació a través de terceres empreses, l'empresa contractista s'haurà de responsabilitzar del registre, qualificació, escalat, seguiment d'activitats i verificació de la resolució de les incidències, de peticions com per exemple, trasllat de la línia a un altre edifici, o consultes relacionades.

L'empresa contractista seguirà en tot moment els procediments i fluxos de treball marcats per la DSTSC i que seran acordats a l'inici del servei.

Cal deixar constància que l'equipament client als ajuntaments i altres ens locals, així com el programari instal·lat són responsabilitat de les entitats, quedant exclòs de les responsabilitats de l'equip de *Help Desk* el seu suport. Tanmateix, aquest fet també implica que es desconeixen marques, models i versions de maquinari, i tampoc es disposa d'una eina de control remot instal·lada.

4.2.4. Tipus de sol·licituds de suport

Les sol·licituds de suport que es rebran per part de les persones usuàries del servei seran de 3 tipus:

- Incidències: mal funcionament dels serveis i les aplicacions, problemes de connectivitat amb els servidors centrals de la DSTSC o problemes de connectivitat de les línies de dades que formen part de la XEM.
- Consultes: dubtes sobre els serveis prestats i les aplicacions municipals que ofereix la Diputació de Barcelona.
- Peticions: actuacions concretes de suport del tipus: altes referents dels sistemes d'informació de la DSTSC, canvis de domini, altes i baixes d'usuaris del servei de correu, altes i baixes d'usuaris d'aplicacions municipals, etc.

L'empresa contractista haurà de gestionar totes les peticions, tant les que puguin ser resoltes per la pròpia empresa, com les que requereixen de la intervenció de tercers.

Addicionalment, l'equip tècnic de la DSTSC també pot sol·licitar la realització de peticions al servei de *Help Desk* que impliquen la comunicació amb l'usuari, com poden ser:

- Instal·lació i/o configuració remota de programari necessari per connectar amb aplicacions remotes
- Notificacions sobre l'ús de les seves credencials.
- Tasques informatives o altres de naturalesa anàloga a les anteriors.

4.2.5. Gestió de problemes

Un problema és una causa desconeguda subjacent d'una o més incidències. Es tracta d'identificar-ne la causa principal per prendre les mesures oportunes (activitats reactives) o bé de cercar les debilitats del sistema per prevenir-ne les incidències (activitats preventives).

L'empresa contractista haurà d'identificar els problemes i registrar-los al sistema, col·laborar en la investigació de les causes, fer un informe d'anàlisi, i proposar una solució. Un cop validada conjuntament amb la DSTSC, haurà de col·laborar en la implementació i fer-ne el seguiment fins a la seva resolució.

L'empresa contractista haurà d'assignar un responsable tècnic del problema.

4.2.6. Gestió de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments

La DSTSC establirà amb l'empresa contractista un procediment per registrar als sistemes d'informació i donar tràmit a les queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments que puguin arribar de les persones usuàries de la XEM.

4.2.7. Seguiment de la evolució de les sol·licituds de servei.

Incloses a les funcions de seguiment dels tiquets estarà la obligació del contractista, d'actuar proactivament, en relació a:

- Seguiment de l'evolució del tiquet escalat a un altre nivell.
- Informar a l'usuari sobre l'estat de la seva incidència, petició o consulta.
- Generar setmanalment un quadre de comandament del seguiment del servei adreçat als tècnics de la DSTSC. Aquest quadre de comandament es pot demanar també en qualsevol altre moment que es cregui necessari.

4.2.8. Administració de tenants

L'objectiu del servei és mantenir els *tenants* en òptimes condicions de disponibilitat, seguretat i rendiment. Actualment, es disposa d'un total de 30 *tenants*, i es preveu que puguin haver-hi un màxim de 40.

Ressaltar que, només és necessari mantenir i configurar el servei d'Exchange Online i les configuracions de seguretat relacionades amb aquest servei (MFA, auto-reset contrasenyes,

filtrats per adreça IP, etc) segons les necessitats de l'organització. No tenim altres llicències O365 operatives.

Les tasques d'administració a desenvolupar són les següents:

- **Gestió d'Usuaris i Grups**
 - Crear, modificar i eliminar comptes d'usuari i aplicacions que utilitzin el correu electrònic.
 - Gestionar grups de seguretat i grups de distribució.
 - Assignar llicències als usuaris segons les necessitats.
- **Seguretat**
 - Implementar polítiques de seguretat com ara autenticació multifactor (MFA)
 - Integració amb els mecanismes i procediments de la Diputació.
 - Supervisar l'activitat sospitosa i respondre a incidents de seguretat.
 - Aplicar polítiques de compliment com ara etiquetatge de dades i gestió de retenció.
- **Configuració i Administració de Serveis**
 - Gestionar el servei d'Exchange Online
 - Configurar i mantenir el servei d'Exchange Online segons les necessitats de l'organització.
 - Monitoratge de la infraestructura per a la recollida de dades de funcionament dels sistemes i la parametrització d'alertes
 - Realització de *trakings inbound/outbound*
- **Supervisió i Resolució de Problemes**
 - Supervisar el rendiment dels serveis i la infraestructura.
 - Diagnosticar i resoldre problemes tècnics que afectin els usuaris.
 - Revisió de millores de govern i seguretat
- Gestió i subministrament d'indicadors i estadístiques d'ús del servei.
- Manteniment de la documentació de configuracions i administració
- Assistència puntual a reunions tècniques conjuntes DSTSC i ajuntament.

Estan a càrrec de la Diputació de Barcelona:

- Les llicències de programari i contractes de suport amb els proveïdors de programari.
- El sistema de monitorització dels *tenants*, centralitzat i gestionat per la DSTSC.
- Un sistema de còpies de les bústies de tots els *tenants*, centralitzat i gestionat per la DSTSC.

L'empresa contractista es coordinarà amb la DSTSC per obtenir la informació necessària a efectes del suport dels productes.

4.2.9. Millora continua del servei

Partint del coneixement de les necessitats dels usuaris de la XEM, de l'evolució de l'entorn tecnològic i de les prestacions dels sistemes existents, l'empresa contractista haurà de fer

de forma proactiva les propostes que consideri necessàries a fi d'alertar els tècnics de la DSTSC de possibles problemes generals, de millores a implementar als serveis TIC i, en general, de qualsevol cosa que pugui facilitar l'ús dels serveis TIC i redueixi el número d'incidències, peticions i consultes.

La DSTSC també podrà fer propostes d'acord amb els seus plans d'evolució tecnològica. Concretament i respecte als projectes de la DSTSC que afectin als ens de la XEM durant l'execució del contracte, l'empresa contractista haurà de donar suport, sense cost addicional, als desplegaments que seran executats per tercers.

4.2.10. 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, atesa la distribució territorial de les seues, variaran d'una població a un altra sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

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

Servei d'atenció a l'usuari

L'horari del servei d'atenció a l'usuari serà de dilluns a divendres de 8:00 a 17:00 hores no festius. L'equip d'atenció a l'usuari oferirà el servei de forma presencial, tot i que a petició de la DSTSC es pot requerir de forma remota. En el cas de dia festiu a la ciutat de Barcelona, tot l'equip d'atenció telefònica treballarà de forma remota segons s'indica a la clàusula 11.

Serveis d'administració de *tenants*

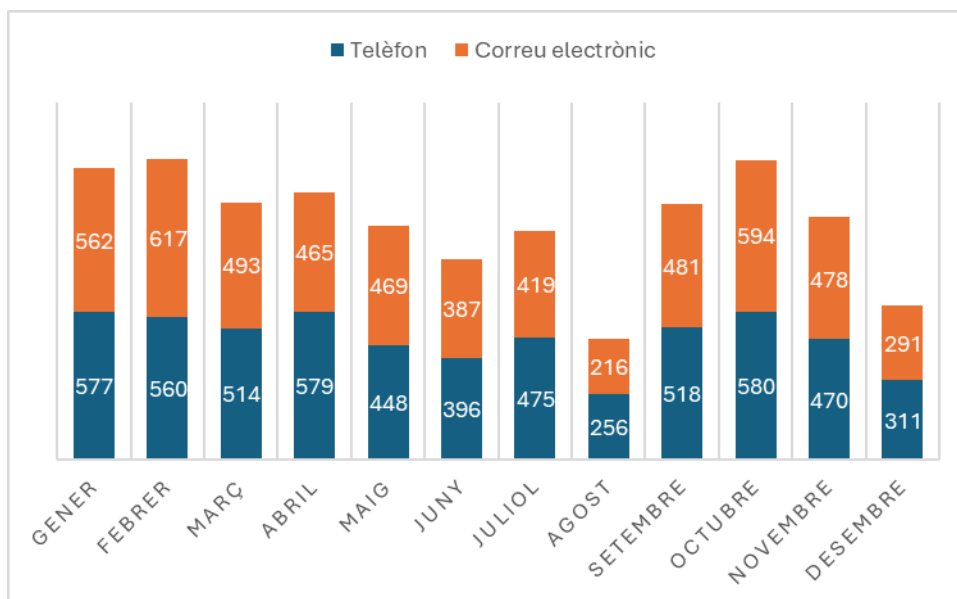
El servei estarà operatiu de dilluns a divendres no festius de 7:30 a 18:00 hores. El servei s'oferirà de forma remota i puntualment presencial.

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

4.2.11. Volumetria

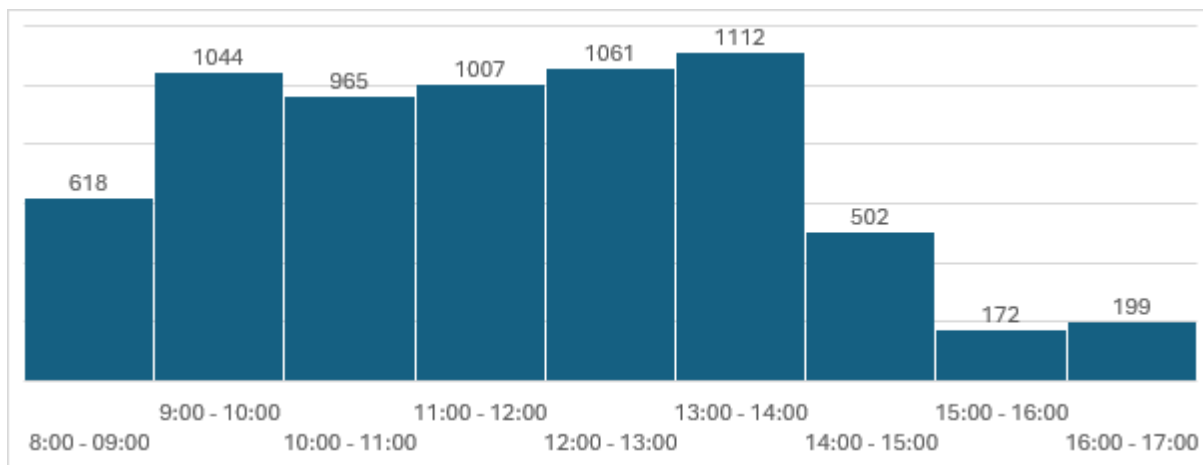
Nombre de tiquets durant el 2024, segons el canal d'entrada:

	Gen.	Feb.	Març	Abr.	Maig	Juny	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
Telèfon	577	560	514	579	448	396	475	256	518	580	470	311	5.684
Correu electrònic	562	617	493	465	469	387	419	216	481	594	478	291	5.472



Del total de tiquets oberts el 2024, 11.485, un 60% (6.837) han estat resolts pel servei de suport de primer nivell, el *Help Desk*

A continuació es mostra el nombre de trucades per franja horària durant l'any 2024:

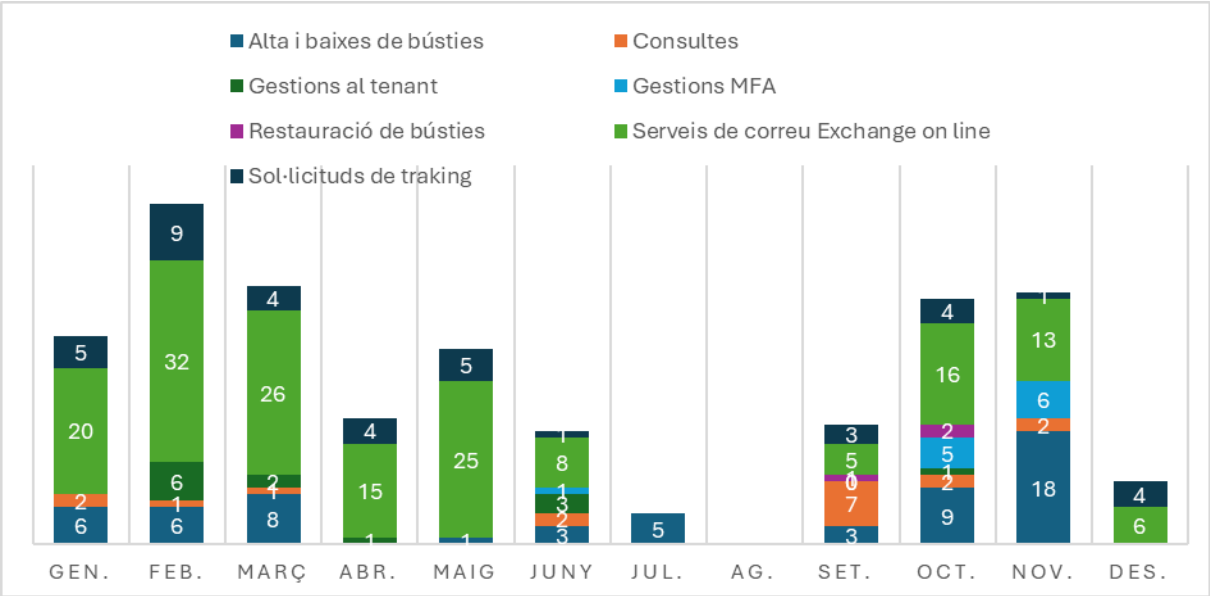


Nombre d'incidències específiques del servei durant l'any 2024:

	Gen.	Feb.	Març	Abr.	Maig	Juny	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Des.
Alta i baixes de bústies	6	6	8		1	3	5		3	9	18	
Consultes	2	1	1			2			7	2	2	
Gestions al tenant		6	2	1		3			0	1		
Gestions MFA						1			0	5	6	
Restauració de bústies									1	2		
Serveis de correu												
Exchange on line	20	32	26	15	25	8			5	16	13	6

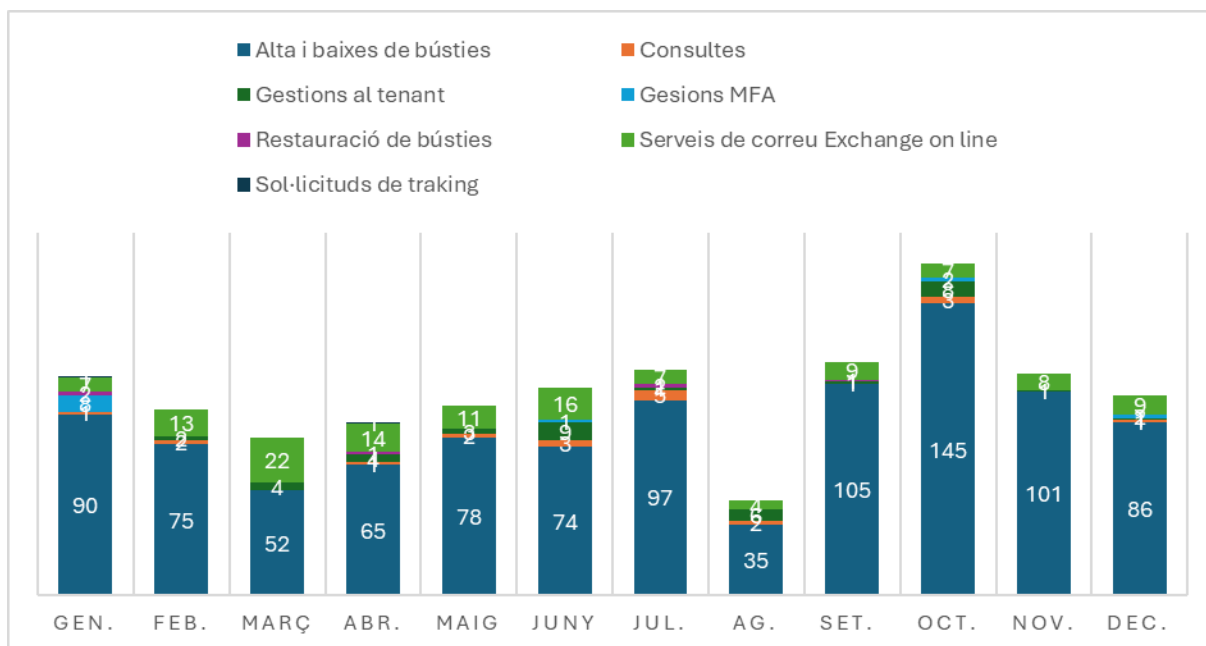


Sol·licituds de <i>traking</i>	5	9	4	4	5	1			3	4	1	4
--------------------------------	---	---	---	---	---	---	--	--	---	---	---	---



Nombre de peticions i canvis específics del servei de correu durant l'any 2024:

	Gen.	Feb.	Març	Abr.	Maig	Juny	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dec.
Alta i baixes de bústies	90	75	52	65	78	74	97	35	105	145	101	86
Consultes	1	2		1	2	3	5	2		3		1
Gestions al tenant		2	4	4	3	9	1	6	1	8	1	1
Gestions MFA	8					1				2		2
Restauració de bústies	2			1			2		1			
Serveis de correu Exchange on line	7	13	22	14	11	16	7	4	9	7	8	9
Sol·licituds de <i>traking</i>	1			1								



4.2.12. 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:

- Delegat de protecció de dades.
- 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 resti sense cobrir.

Delegat de protecció de Dades

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

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat del contracte.

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

S'ha valorat el percentatge de dedicació en un 2,5 % de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Responsable del contracte

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 i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el servei tingui els coneixements adients, assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, 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 una 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, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei.

- Assegurar que tot el personal, de l'empresa contractista, que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de servei adquirits, i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.
- 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.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del Responsable del Contracte en un 5% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Referent tècnic

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà l'equip de *Help Desk* de l'empresa contractista. 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 a la correcta execució del contracte.
- 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.
- Supervisió de les incidències, problemes, consultes i peticions, entre d'altres.
- Gestió de l'escalat. Les incidències (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalades a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.
- La persona amb aquest perfil també podrà formar part de l'equip de tècnics de *help desk*, per tant, també realitzarà les tasques encomanades a l'equip tècnic de *help desk*.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 100% 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.

La seva ubicació podrà ser a les dependències de la DSTSC o fora d'aquestes. Tot i així 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 a les dependències de la DSTSC, 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

Per cada equip tècnic que es detalla a continuació, l'empresa contractista haurà de disposar del nombre de persones i nivell de dedicació indicat i que assegura la prestació adient del servei. Hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei.

- **Equip tècnic de Help Desk:** format per 2 persones, amb un nivell de dedicació del 100%. La seva ubicació serà preferentment a les dependències de la DSTSC tot i que per causes justificades es podria requerir, per part de la DSTSC, oferir el servei de forma remota.

El perfil de referent tècnic del servei descrit al punt anterior pot afegir-se a aquest equip però sense ocupar un dels 2 llocs. És a dir, l'equip de *Help Desk*, serà d'un mínim de 2 tècnics més el referent tècnic.

Aquest equip assumirà les tasques següents:

- Registre de totes les entrades de servei.
- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions. Sempre que sigui possible, la resolució ha de ser al primer contacte.
- Escalat correcte de les entrades de servei que no es puguin resoldre.
- Informació adequada als usuaris.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions.
- 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.

En ser persones que tindran contacte directe amb el personal de l'ens local i eventualment personal electe, es demana que s'adrecin a les persones usuàries del servei amb una actitud respectuosa, sense extralimitar-se en confiances i utilitzant un llenguatge correcte i formal. No complir amb l'actitud adient serà motiu suficient per sol·licitar la seva substitució de l'equip.

- **Equip tècnic de sistemes:** format per 2 persones especialistes en sistemes Windows i correu Exchange, amb un nivell de dedicació del 100%. Tindran assignades les tasques dels serveis d'administració de *tenants*

En quant a la determinació de la dedicació efectiva ordinària indicada per a les diferents posicions del perfil de tècnic, serà presa en consideració a la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

Els tècnics adscrits al servei hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que el

servei no es vegi afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències, consultes o de peticions concretes o en funció de les diferents càrregues que es puguin produir tenint en compte les diferents franges horàries del servei.

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en el plec, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC del compliment 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 servei, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plec objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional de que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir 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, l'empresa contractista haurà d'enviar el currículum vitae del substitut perquè sigui validat per la DSTSC 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.
- De la mateixa manera, l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal, als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte (informació compartida, incloent-hi la documentació proveïda, els procediments seguits, la configuració dels sistemes, i aquelles dades internes a les que pugui tenir accés com a part del servei prestat, com per exemple tot el trànsit registrat).

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, el servei s'haurà de prestar 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:

- a) La DSTSC i només durant el període de temps concret en el qual es dona la situació d'excepcionalitat que justifica la prestació remota del servei, facilitarà a l'equip tècnic els mitjans necessaris per executar correctament la prestació contractada.
- b) És responsabilitat exclusiva de l'empresa contractista, per tant, es farà càrrec de les despeses derivades, el fet de garantir un espai de treball adient i una connectivitat de dades suficient per desenvolupar correctament les tasques assignades durant la durada de la prestació remota del servei, ja sigui aquesta amb caràcter total o parcial.
- c) La DSTSC podrà requerir al contractista la configuració dels seus equips per a complir amb les mesures de ciberseguretat vigents en cada moment, o eventualment, la utilització d'equipaments corporatius per a determinades tasques si el criteri de ciberseguretat ho requereix.
- d) Cap persona de l'equip tècnic podrà treballar de forma remota sense el vist i plau de la DSTSC, que podrà reclamar la seva presència en qualsevol moment.

4.2.13. Eines de treball

La DSTSC posarà a disposició de l'empresa contractista les eines necessàries per realitzar la seva tasca. Entre d'altres: equipament informàtic, programari de gestió de tiquets, correu electrònic, credencials d'accés als sistemes d'informació, telefonia, entre d'altres.

4.2.14. Gestió de la documentació

La gestió de la documentació té com a finalitat disposar d'una base del coneixement del servei.

L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzada tota la informació utilitzant l'eina de gestió de la documentació que disposa la DSTSC.

L'empresa contractista i la DSTSC treballaran conjuntament per definir el format i abast de la base de dades del coneixement generat.

La documentació publicada ha d'estar sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de l'empresa contractista i de la DSTSC.

Tota la documentació serà normalment en català.

4.2.15. Bossa d'hores per actuacions o projectes no previstos

El contracte inclou 900 hores que la Diputació de Barcelona utilitzarà per reforçar el servei en moments puntuals. En concret s'utilitzaran per:

- Ampliar el nombre de consultes per a la posada en marxa de nous serveis o canvis en la configuració, en moments on es preveu un augment de nombre de consultes; o per donar resposta a un increment en les tasques de gestió, resolució d'incidències i peticions urgents, fora de l'horari del servei.
- Donar suport, in-situ, a actuacions que es realitzin a les seus municipals o d'altres entitats locals, com ara la configuració de programari client de correu per motiu de migració de versions del correu electrònic.

Les peticions es realitzaran a l'empresa contractista amb una antelació mínima de 7 dies laborables.

Els recursos que l'empresa contractista destini a aquest suport han de tenir la mateixa capacitat que els determinats a la clàusula equip de treball d'aquest plec de prescripcions tècniques particulars en aquells perfils que siguin equivalents, com en tot allò establert al plec de clàusules administratives, i en cap cas poden provenir del personal adscrit per a l'execució ordinària del contracte.

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

5. SEGUIMENT DEL SERVEI

5.1. Seguiment del servei

5.1.1. Seguiment ordinari

L'empresa contractista haurà d'elaborar mensualment els informes següents:



- Un quadre de comandament amb els principals indicadors del servei (determinats per la DSTSC) que estarà a disposició de la Diputació abans del 3r dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant.
- Un informe mensual de seguiment del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe l'haurà de lliurar a la DSTSC abans del 7è dia laborable de cada mes posterior al que s'està avaluant. El detall de l'informe ha de contenir la descripció de l'evolució de totes i cadascuna de les parts en les quals està estructurat el servei.

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

Dades de servei:

- Totals de trucades (rebudes, ateses, etc.) i temps d'espera.
- Total d'incidències (obertes, tancades, per tipus, per grup de resolució, etc.).
- Temps de resolució d'incidències (totals, per tipus, etc.).
- Consultes (per tipus, temps de resolució, pendents etc.).
- Peticions (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.).
- Canvis (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.).
- Problemes (per tipus, temps de resposta, pendents, etc.).
- Incidències sobre línies de comunicacions (talls, incomunicacions, etc.).
- Incomunicacions de més de 24h.
- Actuacions a les seus.
- Incidències de ciberseguretat.

Dades de gestió:

- Compliment dels ANS.
- Estat d'accions de millora del servei.
- Nombre de seus: ajuntaments i ens locals.

Mensualment hi haurà una reunió de seguiment per tal de treballar per la millora constant del servei. Aquesta reunió es farà entre del 8è i el 15è dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) de cada mes i hi assistiran per part de l'empresa contractista la persona designada com a Responsable del contracte, Referent tècnic i, eventualment, les persones de l'equip tècnic que es considerin necessàries. En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual, el funcionament dels processos, la continuïtat dels serveis prestats, la qualitat dels lliuraments i la planificació de les peticions restants, es generaran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

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

L'empresa contractista haurà de lliurar actes de totes les reunions en un termini màxim de tres dies laborables.

Tots els informes generats es presentaran normalment en català.

5.1.2. Seguiment anual

Anualment l'empresa contractista farà un informe on s'avaluarà l'evolució de tots els serveis que es presten, es compararan les dades anuals amb les dels anys anteriors i es presentaran propostes de millora del servei. Aquest informe estarà en disposició de la Diputació abans del dia 31 de gener.

També es farà una reunió anual on es revisarà aquest informe i en general es farà un seguiment de tot el que tingui a veure amb el contracte i es proposaran objectius per al l'any següent i les millores derivades. Hi assistiran, per part de l'empresa contractista, el Responsable del contracte i el Referent tècnic.

En relació a les reunions a realitzar durant el termini de vigència del contracte (mensuals o anuals), 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.

5.2. Coordinació amb tercers

Per la seva naturalesa, en aquests tipus de serveis també hi intervenen tercers proveïdors: l'empresa que subministra les línies de comunicació i empreses que subministren d'altres serveis a la Diputació i la pròpia DSTSC, entre d'altres. Serà també funció de l'empresa contractista coordinar les tasques de les parts implicades fins a la resolució de l'actuació que hagués motivat la seva participació, establint el contacte amb els diferents subministradors quan sigui necessari i realitzant el seguiment de l'actuació fins a la seva resolució.

La DSTSC facilitarà a l'empresa contractista el contacte de les persones tècniques o de referència necessàries de les altres contractistes que complimentin el conjunt de serveis de manteniment, amb les que la contractista s'haurà de relacionar.

5.3. Enquestes de qualitat

Amb l'objectiu de valorar la qualitat del servei, s'enviaran enquestes a les persones usuàries que hagin obert un tiquet i aquest hagi estat resolt. L'enviament d'aquestes enquestes es farà preferentment de forma automàtica des de l'eina de gestió de tiquets al moment de tancament. Si l'eina no ho permet, l'empresa contractista haurà de fer aquest enviaments.

El contingut, àmbit, freqüència i altres paràmetres de l'enquesta s'acordarà amb la DSTSC, a l'inici del contracte.

Els resultats es presentaran a la DSTSC mensualment amb la resta d'informes de seguiment.

Anualment la DSTSC farà per la seva banda una enquesta general sobre la qualitat del servei a totes les seus de la XEM, els resultats de la qual es presentaran a la reunió anual.

6. POSADA EN MARXA

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

L'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir, com un tot, la posada en marxa del servei.

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

Per facilitar la implantació del servei, la posada en marxa s'estructura en dues parts diferenciades, que consten de diverses fases, atenent a una proposta cronològica dels treballs a realitzar:

La primera part es compon de les fases següents:

- Presentació del Pla.
- Validació del Pla.
- Esmenes al Pla.
- Pla de formació inicial.
- Càrrega de tiquets no finalitzats a l'eina de gestió de tiquets.

Per a l'execució de la primera part de la posada en marxa, l'empresa contractista disposarà d'un termini d'un mes, comptador a partir de la signatura del contracte.

A partir d'aquest moment s'iniciarà la prestació efectiva del servei i començarà la segona part de la posada en marxa, que consta d'una única fase:

- Estabilització del servei.

Per a l'execució de la segona part de la posada en marxa, l'empresa contractista disposarà d'un termini de dos mesos, comptador a partir de l'inici de la prestació efectiva del servei.

A partir del primer dia del tercer mes de prestació efectiva del servei, l'empresa contractista haurà de complir els ANS establerts a la clàusula 7, i s'aplicaran les penalitats corresponents establertes a la clàusula 8.

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.

6.1. Presentació del pla de posada en marxa

L'empresa contractista presentarà el pla de posada en marxa on s'indicaran les actuacions a realitzar, amb una programació temporal, descrivint les diferents tasques en detall i els recursos implicats per a cadascuna d'elles.

Posteriorment es farà una avaluació conjunta del pla, entre el personal de l'empresa contractista i el personal de la DSTSC, amb l'objectiu de consensuar la totalitat de les fites definides, així com la verificació del calendari de realització i el nombre i perfil dels recursos involucrats.

6.2. Validació del pla de posada en marxa

La DSTSC, en un termini de 2 dies feiners, donarà el vistiplau al pla de posada en marxa o bé hi presentarà esmenes; en cas que no s'hagi d'esmenar, el pla esdevindrà definitiu.

6.3. Esmenes al Pla de posada en marxa

Cas que el pla s'hagi d'esmenar a requeriment de la DSTSC, el contractista tornarà a disposar d'un termini de lliurament, fixat en un màxim de 3 dies feiners, per lliurar una nova versió del pla amb les esmenes que corresponguin.

6.4. Pla de formació inicial

Un cop rebut el vistiplau al pla de posada en marxa s'iniciarà la fase de posada en marxa que inclourà un traspàs de coneixement inicial adreçat als tècnics assignats per l'empresa contractista. Aquestes sessions es podran realitzar tant en modalitat telemàtica com presencial (en aquest cas serà a les instal·lacions de la Diputació de Barcelona, a Barcelona ciutat), segons criteri dels tècnics de la DSTSC.

L'objectiu de les sessions serà:

- La formació en els procediments i eines emprades per a la prestació del servei.
- La posada al dia de les tasques en curs.

El contractista disposarà dels mitjans necessaris per tal d'adequar-se a qualsevol dels dos formats (telemàtic o presencial), sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona. Es preveu un mínim de 10 accions formatives de 3 hores de durada.

6.5. Càrrega de tiquets no finalitzats a l'eina de gestió de tiquets

A l'inici del nou contracte està previst posar en marxa una nova eina de gestió de tiquets, diferent a la utilitzada al contracte que finalitza. La darrera fase abans de l'estabilització del servei consistirà en la càrrega dels tiquets no finalitzats al contracte que finalitza a la nova eina. L'empresa contractista haurà de fer-se càrrec d'aquesta càrrega. Els tiquets hauran d'estar disponibles a l'eina de gestió de tiquets a l'inici de la fase d'estabilització del servei.

6.6. Estabilització del servei

Finalitzades les fases anteriors començarà la prestació efectiva del servei, i es deixarà un període de 2 mesos per a la seva estabilització. Durant aquest període es corregiran les eventuais deficiències trobades després de la configuració inicial i es podran posar en marxa els components del servei que la DSTSC determini com a no imprescindibles per a l'arrencada, com ara els següents:

- el procediment de les enquestes de qualitat,
- el format dels informes periòdics,

A la conclusió d'aquesta fase els resultats de les proves de funcionament hauran de ser correctes, es donarà per finalitzada la fase de posada en marxa i entrarà en vigor la garantia. Cas contrari s'aplicaran les penalitats corresponents.

7. ACORDS DE NIVELLS 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 el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part de les persones usuàries del servei, dels equips tècnics 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, 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 desplegament de noves funcionalitats.

- 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.

7.1. Qualificació de la prioritat de les incidències

Les incidències es classificaran en tres grups, segons la seva repercussió en l'operativa normal (crítica, urgent i estàndard) i segons el tipus de servei afectat:

- a) serveis tipus A són essencials.
- b) serveis tipus B són bàsics.

La determinació del tipus de cada servei està detallat a la clàusula 4.1 "Serveis TIC prestats per la DSTSC".

- **Nivell 1: Crítica.** Sistema, xarxa, servidor o servei de tipus A aturada: impossibilitat d'accés als sistemes per part dels usuaris finals, caiguda del sistema, de la base de dades, de les comunicacions, etc. Situació que impacta de manera severa a l'entorn de producció i/o atura el servei. Incomunicació d'una zona geogràfica o més d'un centre.
- **Nivell 2: Urgent.** No disponibilitat de més d'un servei en un centre o manca d'un servei que afecti a més d'un centre. Aturada d'un servei tipus B. Greus errors de funcionament o baixa prestació de les operatives normals dels serveis, amb impacte immediat. Problema d'alt impacte en què la producció, les operacions o el desenvolupament estigui funcionant de manera inadequada fins el punt que l'entorn estigui compromès en pocs dies.
- **Nivell 3: Estàndard.** Funcionament incorrecte de les operatives diàries dels serveis, amb impacte no immediat. No hi ha risc en l'operativa diària dels serveis.

A continuació es mostra en forma de taula resum la classificació anterior:

	Tots els centres	Grup de centres	Un centre	Un usuari
Serveis del tipus "A"	Crítica	Crítica	Urgent	Estàndard
Serveis del tipus "B"	Urgent	Urgent	Urgent	Estàndard

La DSTSC es reserva la possibilitat de revisar la qualificació de les incidències en situacions especials.

7.2. Qualificació de la prioritat de les peticions i canvis

La DSTSC decidirà quines peticions i canvis entren a la categoria d'**urgents**, la resta es consideraran **estàndards**.

7.3. Nivells de servei

A continuació s'especifiquen els indicadors amb el nivell de servei a assolir pel contractista. El grau d'acompliment dels indicadors de nivell de servei s'haurà d'incloure a l'informe mensual de seguiment del servei.

En cas que la resolució de l'actuació (incidència, petició, canvi) depengui de tercers o de la DSTSC, el contractista podrà aturar la comptabilització del temps. S'haurà de notificar a la DSTSC, per a la seva acceptació, tots els canvis d'estat de les incidències, peticions i canvis que suposin l'aturada del temps.

7.3.1. ANS per l'atenció telefònica

- 95% de trucades ateses respecte el total de trucades rebudes.
- 95% de trucades ateses amb temps de resposta menor de 30 segons.

7.3.2. ANS per la resolució d'incidències

- Incidències crítiques: 100% d'incidències amb temps de resolució menor o igual a 2 hores
- Incidències urgents: 90% d'incidències amb temps de resolució menor o igual a 6 hores
- Incidències estàndards: 90% d'incidències amb temps de resolució menor o igual a 24 hores

7.3.3. ANS per la resolució de peticions

- Peticions urgents: 100% de peticions amb compliment de la data acordada
- Peticions estàndard: 95% de peticions amb compliment de la data acordada

7.3.4. ANS per la gestió de canvis

- 100% de canvis ajustats al procediment de la DSTSC i a la data acordada

7.3.5. ANS per la puntuació a les enquestes de qualitat

- Puntuació mínima de 8 punts sobre 10.

7.3.6. ANS pel lliurament d'informes

- Quadre de comandament mensual: tercer dia laborable de cada mes.
- Informe mensual: setè dia laborable de cada mes.
- Informe anual: abans del 31 de gener.
- Informe puntual d'incidències: termini acordat amb la DSTSC.
- Actes de les reunions: 3 dies laborables després de la reunió.

7.3.7. ANS per la posada en marxa del servei

- Presentació del pla de posada en marxa: a la formalització del contracte.
- Presentació del pla de posada en marxa esmenat: tercer dia laborable després de la sol·licitud de la DSTSC.
- Execució de la primera part de la posada en marxa: 1 mes a partir de la signatura del contracte.
- Execució de la segona part de la posada en marxa: 2 mesos a partir de l'inici de la prestació efectiva del servei.

7.3.8. ANS per la devolució del servei

- Presentació del pla de devolució: quatre mesos abans de la finalització del contracte.
- Presentació del pla de devolució definitiu: 10 dies laborables des de la sol·licitud d'esmenes.
- Lliurament de l'informe anual de servei a la finalització del contracte: primer dia laborable del darrer mes de servei.
- Lliurament de la documentació preliminar de devolució: dos mesos abans de la finalització de contracte
- Lliurament de la documentació definitiva de devolució: un mes abans de la finalització de contracte
- Inici de la transferència de coneixement: un mes abans de la finalització de contracte
- Final de la transferència de coneixement: darrer dia de contracte

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 d'(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 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.
- 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.

En quan a l'**atenció telefònica** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Trucades ateses respecte a rebudes: 200€ per cada punt percentual per sota de l'ANS acordat.
- Trucades ateses amb temps de resposta menor de 30 segons: 200€ per cada punt percentual per sota de l'ANS acordat.

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

- Incidències crítiques: 300€ per cada incidència i hora completa de retard que sobrepassi l'ANS acordat.
- Incidències urgents: 200€ per cada punt percentual per sota de l'ANS acordat.
- Incidències estàndards: 150€ per cada punt percentual per sota de l'ANS acordat.

En quan a la **resolució de peticions** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Peticions urgents: 200€ per cada dia complet de retard que sobrepassi l'ANS acordat.
- Peticions estàndard: 150€ per cada punt percentual per sota de l'ANS acordat.

En quan a la **gestió de canvis** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Per cada canvi sol·licitat: 200€ per cada dia complet de retard que sobrepassi la data acordada o que no s'ajusti al procediment de la DSTSC.

En quan a la **puntuació a les enquestes** de qualitat s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- 300€ per cada 0,5 punts per sota de la puntuació mínima establerta a l'ANS

En quan al **lliurament d'informes** s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels terminis establerts:

- Quadre de comandament mensual: 150€ per cada dia complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Informe mensual: 150€ per cada dia complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Informe anual: 150€ per cada dia complet de retard que sobrepassi el termini establert.
- Informe puntual d'incidències: 150€ per cada dia complet de retard que sobrepassi el termini acordat.
- Actes de les reunions: 150€ per cada dia complet de retard que sobrepassi el termini establert.

En quant a la **posada en marxa** del contracte, s'estableixen les següents penalitats per incompliment dels terminis establerts:

- Presentació del pla de posada en marxa: 300€ per dia endarrerit
- Presentació del pla de posada en marxa esmenat: 300€ per dia endarrerit
- Execució de la primera part de la posada en marxa: 500€ per setmana d'endarreriment.
- Execució de la segona part de la posada en marxa: 500€ per setmana d'endarreriment.

En quant a la **devolució del servei** s'estableix la següent penalitat per l'incompliment del termini establert:

- Presentació del pla de devolució: 300€ per dia endarrerit
- Presentació del pla de devolució definitiu: 300€ per dia endarrerit
- Lliurament de l'informe anual de servei a la finalització del contracte: 200€ per cada dia endarrerit
- Lliurament de la documentació preliminar de devolució: 200€ per cada dia endarrerit
- Lliurament de la documentació definitiva de devolució: 200€ per cada dia endarrerit
- Inici de la transferència de coneixement: 200€ per cada dia endarrerit
- Finalització de la transferència de coneixement: 200€ per cada dia endarrerit

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 i/o a un nou contractista del servei. En aquesta fase l'empresa contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei.

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.

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 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.

El Pla de Devolució del servei ha d'incloure els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Haurà de constar de diverses etapes que es descriuen a continuació:

9.1. Etapa de documentació

El contractista revisarà i si s'escau actualitzarà la documentació dels principals processos operatius del servei. Així mateix recopilarà tota la documentació associada al coneixement funcional, tècnic, procedimental i d'organització. Especificarà, entre d'altres:

- Les dades i la documentació del servei necessària per transferir el servei a 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 futures pendents de realitzar.
- Informes de seguiment mensual i anual.
- Volumetria de les tasques efectuades durant la vigència del contracte.

I, en general, tota aquella documentació generada durant la prestació del servei: serveis prestats, incidències resoltes, informes de servei, etcètera.

Aquesta documentació preliminar del servei es lliurarà a la DSTSC per a la seva aprovació, en el termini de 2 mesos abans de la finalització de contracte.

En cas que la documentació s'hagi d'esmenar, el contractista farà el lliurament de la documentació definitiva en el termini d'un mes abans de la finalització del contracte des de la recepció de sol·licitud d'esmenes de la DSTSC; en cas que no s'hagi d'esmenar, la documentació preliminar esdevindrà definitiva.

Adicionalment, el primer dia laborable del darrer mes de la prestació del servei, l'empresa presentarà un informe amb les mateixes característiques que l'informe anual, i es farà una reunió per presentar-lo. L'informe s'haurà de lliurar a la DSTSC.

9.2. Etapa de traspàs de coneixement

El Pla de devolució de Servei ha d'incloure un apartat específic amb el pla de traspàs de coneixement a l'equip de la DSTSC i/o a l'equip tècnic de l'eventual empresa contractista entrant.

L'execució del pla de traspàs de coneixement s'inicia un mes abans de la data de finalització del contracte i té l'objectiu d'assegurar la transició del servei en cas que es produeixi un canvi de proveïdor.

A tal efecte es realitzaran sessions formatives a l'equip tècnic de la DSTSC i/o del nou proveïdor, dins de l'horari de prestació de servei especificat a la clàusula 4.2.10, on es tractarà sobre la totalitat del coneixement funcional, tècnic i pràctic, els procediments, les eines, i la documentació associada a l'operativa de servei.

Entre altres aspectes, les sessions formatives contemplaran:

- Teoria sobre cada procés i servei, amb les seves característiques i particularitats.
- Casos pràctics (històrics d'incidents, incidències, peticions, consultes)
- Documentació associada al procés i servei.

Aquesta etapa finalitzarà amb el contracte.

10. TRANSICIÓ DEL SERVEI

La fase de transició del servei es correspon amb el període de temps on la nova empresa contractista (quan s'ha donat el cas que hi ha hagut alternança entre contractistes) ha de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball, per assumir la fase d'arrancada i Posada en Marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Aquesta fase de transició del servei s'estableix entre el moment de la formalització del contracte i l'inici de la prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.
- Càrrega de tiquets no finalitzats a l'inici del nou contracte, aportats per l'empresa que finalitza el contracte.
- Pràctica de l'execució de processos del servei amb l'acompanyament de l'empresa sortint.

En aquest sentit, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis (ANS) i amb lliuraments de qualitat, així com

assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició del servei.

No obstant això i de manera addicional al text precedent, els contractistes (l'entrant i el sortint) han que tenir present que han de prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat que ha acordat l'òrgan de contractació, segons els criteris que figuren en els plecs, sense altres interrupcions que les que es produïrien si la gestió es prestés de forma directa.

En cas d'extinció normal del contracte, els contractistes hauran de prestar el servei fins que comenci l'execució del nou contracte o, en qualsevol cas, fins que el nou contractista es faci càrrec, de manera efectiva, de la prestació del servei (una vegada finalitzada la seva implantació i posada en marxa definitiva), en els terminis que s'estableixen en el plec de prescripcions tècniques particulars, sense modificar les restants prestacions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat abans de la data de finalització del contracte. El nou contractista podrà fer-se càrrec del servei d'una manera progressiva o gradual, a mesura que vagi concloent la implantació i posada en marxa dels diferents elements que conformen, com un tot, el servei objecte del contracte.

Quan hi hagi continuïtat de contractista aquesta haurà de lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores en la prestació del servei.

11. ACCÉS REMOT PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS CONTRACTATS

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

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

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

- la instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.

- la anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en que aquesta es salvaguarda.

L'ús d'aquestes eines no ha de suposar cap requeriment a la infraestructura de la Diputació de Barcelona, com tampoc cap cost econòmic addicional.

12. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA I DE CONEIXEMENT

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0006229
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques relatiu al servei d'atenció telefònica i suport als serveis de tecnologia de la informació i comunicació adreçat als ens locals de la Xarxa Estesa Municipal
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

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

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
583e3a226923b5feb585	https://seuelectronica.diba.cat	

