

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DEL SISTEMA
D'INFORMACIÓ DE LA GESTIÓ ECONÒMICA-ADMINISTRATIVA I DEL
PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS DELS ENS DE LA DEMARCACIÓ DE
BARCELONA**

Exp. 2025/0022098

Índex

- 1 Antecedents
- 2 Objecte
- 3 Abast
- 4 Descripció del servei
 - 4.1 Components del sistema d'informació
 - 4.2 Dret d'ús sobre el sistema d'informació
 - 4.3 Descripció del servei de manteniment
 - 4.3.1 Manteniment correctiu (gestió d'incidències)
 - 4.3.2 Desenvolupament de noves funcionalitats
 - 4.3.3 Gestió de canvis
 - 4.3.4 Registre de versions
 - 4.3.5 Manteniment preventiu
 - 4.4 Descripció del servei de suport, activació de mòduls i baixa d'entitats
 - 4.4.1 Solució de tramitació electrònica SeTDIBA
 - 4.4.2 Solució Padró municipal
 - 4.5 Revisió de coherència informàtica de les bases de dades comptables dels ens locals de la xarxa ASGEL
 - 4.6 Bossa d'hores
 - 4.7 Servidors i entorns tecnològics
 - 4.8 Horari de servei
 - 4.8.1 Manteniment correctiu (gestió d'incidències)
 - 4.8.2 Suport de la solució de tramitació electrònica SeTDIBA
 - 4.8.3 Actualitzacions de programari
 - 4.9 Equip de treball
 - 4.9.1 Delegat de protecció de dades
 - 4.9.2 Responsable del contracte
 - 4.9.3 Coordinador de serveis
 - 4.9.4 Tècnics de suport tècnic-tecnològic

4.9.5 Tècnics de suport SeTDIBA

5 Seguiment del servei

5.1 Informe

5.2 Reunions

5.2.1 Format de les reunions

5.3 Canals de comunicació

6 Acords de Nivell de Servei (ANS)

6.1 Gestió d'incidències

6.2 Peticions estàndard

7 Penalitats

7.1 Gestió d'incidències

7.2 Peticions estàndard

8 Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

9 Devolució del servei

1 Antecedents

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

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que fa a l'objecte específic d'aquest expedient és responsabilitat de la DSTSC la provisió de les solucions tecnològiques relacionades amb la gestió econòmica financera i la gestió del padró municipal d'habitants dels ens de la demarcació de Barcelona.

Són destinataris del sistema d'informació municipal els següents ens:

- Tots els ens dels municipis de la demarcació de Barcelona de fins a 30.000 habitants i que reben assistència en la Gestió Econòmica Local de la Diputació de Barcelona segons estableix el conveni "Assumpció de Funcions d'Assistència en la Gestió Econòmica Local (ASGEL)".
- Tots els ajuntaments de la demarcació de Barcelona adherits al conveni "Assumpció de la Gestió Informatitzada del Padró d'Habitants (AGIPH)".
- Els ens locals de fins a 20.000 habitants, consells comarcals, ens dependents, consorcis i mancomunitats de la demarcació de Barcelona beneficiaris del servei de transformació digital "SeTDIBA".

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 particulars que hauran de regir per a la contractació del servei de manteniment i suport del sistema d'informació de la gestió econòmica-administrativa i del padró municipal d'habitants dels ens de la demarcació de Barcelona.

3 Abast

L'empresa contractista es responsabilitzarà del manteniment correctiu i preventiu, i del desenvolupament de noves funcionalitats de tots els components que formen el sistema d'informació de la gestió econòmica-administrativa, el padró municipal d'habitants, i la solució de tramitació electrònica i gestió d'òrgans col·legiats (en endavant sistema d'informació) relacionats a la clàusula 4.1 del present plec; així com del servei d'instal·lació i desplegament, suport, execució de peticions estàndards i actualització de versions.

L'empresa contractista haurà de complir aquests objectius d'acord amb els requeriments tècnics de la DSTSC. Tot aquest servei s'haurà de fer d'acord amb aquest plec i serà responsabilitat de l'empresa contractista garantir-ne la qualitat durant tota la duració del contracte.

4 Descripció del servei

4.1 Components del sistema d'informació

El sistema d'informació consta dels següents components, totalment integrats entre ells:

- **SeTDIBA**: Conjunt de serveis d'administració digital que ofereix la Diputació de Barcelona als ajuntaments de menys de 20.000 habitants i les entitats municipals descentralitzades de la demarcació de Barcelona.
- **SicalWin** (SCW): sistema integrat de gestió econòmica, financera i pressupostària. Inclou l'aplicació de Càlcul de Cost Efectiu (CCE) i el mòdul d'Auditoria del Registre Comptable de Factures (ARCF).
- **Gestió Patrimonial** (GPA): gestió integral del patrimoni i control de l'inventari de béns i drets.
- **Acced-e**: plataforma formada per diferents aplicacions:
 - **Subvencions** (SUB): manteniment i gestió de totes les subvencions concedides per l'entitat. Emet el fitxer per enviar a la base de dades nacional de subvencions.
 - **Padró municipal d'habitants** (PMHAB): gestió del padró municipal d'habitants.
 - **Registre electrònic** (RE): presentació de documents de forma telemàtica i realització de consultes.
 - **Capa d'Integració** (CI): permet integrar amb FirmaDoc i amb altres productes a través de serveis web.
- **Gestió digital de la despesa** (GDD): gestió documental del circuit d'aprovació de la despesa de SicalWin.
- **FirmaDoc**: plataforma de gestió documental i d'expedients formada pels següents components:
 - **FirmaDoc client/servidor** (FIR): sistema de gestió documental integrat amb:
 - **Gestió Patrimonial** (GPA) per a la gestió dels documents associats als béns.
 - **Gestió d'inventari d'activitats** (GIA) per a la gestió documental de les activitats.
 - **FirmaDocWeb** (FirWeb): sistema de gestió documental i portasignatures integrat amb FirmaDoc.
 - **FirmaDoc BPM**: sistema de gestió de processos de negoci.
 - **FirmaDoc Mobile**: solució per a dispositius mòbils que permet realitzar el conjunt de funcionalitats de gestió documental i signatura electrònica associada al circuit d'aprovació de la despesa. Integrada amb FirmaDoc, FirmaDoc BPM i SicalWin.
 - **Secretaria**: gestió dels òrgans col·legiats.

A més dels components funcionals enumerats, el sistema d'informació es compon d'altres elements sense interfície directa amb l'usuari final, però que són necessaris per al correcte procés de la informació i la integració amb sistemes d'informació externs.

Alguns d'aquests components són:

- Descàrrega de factures
- Connectors: eNotum, MyGov, MUX, entre d'altres serveis del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya).
- API per a la integració de sistemes de tercers.

D'ara endavant quan parlem de sistema d'informació es farà referència al conjunt de tots els components que en formen part.

4.2 Dret d'ús sobre el sistema d'informació

El servei inclourà el dret d'ús sobre qualsevol dels components necessaris per a la correcta explotació del sistema d'informació, tant per part dels usuaris finals, com per part dels usuaris de la Diputació de Barcelona durant el període de vigència del contracte.

4.3 Descripció del servei de manteniment

4.3.1 Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

El manteniment correctiu consisteix en totes 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 del *software*.

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

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

Les 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.

Les entitats locals faran arribar directament a l'empresa contractista les incidències detectades en la gestió documental, tant Firmadoc com FirmadocWeb, així com en tot allò referit al mòdul de Secretaria.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn d'integració o qualsevol entorn diferent al productiu indicat per la DSTSC, preparar la instal·lació a explotació, 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:
 - a) Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional).
 - b) Les modificacions que calgui incloure en el manual d'usuari.
 - c) Totes les proves realitzades que verifiquin la resolució de la incidència.
 - d) El control de qualitat abans del lliurament.
 - e) La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, etc.).

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.

Davant els incidents de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

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

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

Una incidència 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.

4.3.2 Desenvolupament de noves funcionalitats

Engloba el desenvolupament de noves funcionalitats o adaptacions amb la finalitat de garantir la millora contínua i l'encaix de la solució a les necessitats de negoci o canvis en la legislació que afectin a la prestació del servei.

Aquestes actuacions aniran a càrrec de la bossa d'hores prevista a la clàusula 4.6 del present plec de prescripcions tècniques particulars.

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 a la formació als usuaris passant per dates de presentació prototipus, dates finalització de proves, desplegaments als diferents entorns, etc.
- 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 d'integració o qualsevol entorn diferent al productiu indicat per la DSTSC.

- 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:
 - a) Model de dades.
 - b) Processos/classes que s'actualitzen.
 - c) Pantalles modificades.
 - d) 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.
 - Formació si és el cas als tècnics de la Diputació de Barcelona.

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 tècnic en remot pel nombre total d'hores d'esforç calculat a l'informe de valoració.

4.3.3 Gestió de canvis

L'empresa contractista farà la gestió dels canvis que s'hauran de registrar, acceptar, classificar, planificar, coordinar, documentar, executar i, finalment, avaluar el resultat per treure'n conclusions.

S'entén com a canvi el que s'esdevé per iniciativa tant de la DSTSC com de l'empresa contractista, en resposta a la gestió de problemes, incidències, peticions no tipificades dels usuaris, evolució tecnològica o propostes de millora. Les propostes de canvi fetes per l'empresa contractista necessitaran el vistiplau explícit de la DSTSC. L'empresa contractista seguirà en tot moment la metodologia de gestió de canvis de la DSTSC, es farà càrrec de la documentació prèvia, segons els estàndards de la DSTSC, i de l'execució del canvi.

L'empresa s'haurà de fer càrrec de l'anàlisi prèvia, de l'elaboració de documentació ("document de canvi") i de l'execució dels canvis seguint estrictament el procés de gestió de canvis de la DSTSC.

En el procés de gestió de canvis de la DSTSC es fa un "document de canvi" que inclou la motivació, la planificació de les tasques amb els recursos necessaris, el resultat final i la descripció de les tasques necessàries per aplicar el procediment de marxa enrere per tornar a la situació inicial, en el cas que no s'obtingui el resultat final esperat.

Cada canvi serà instal·lat a l'entorn de desenvolupament per l'empresa contractista. Un cop validat, l'empresa farà el desplegament a la resta d'entorns, minimitzant l'afectació al servei. Excepte casos extraordinaris, la quantitat de pedaços instal·lats mensualment no serà mai superior a dos.

Cada canvi es sotmetrà a un procés de certificació per part de l'empresa contractista. Aquest procés consisteix en l'execució d'un joc de proves que validarà funcionalment la correcta implementació del canvi. El "document de canvi" inclourà el joc de proves realitzat i el resultat de la verificació. No es proposarà cap canvi a l'entorn de producció que no hagi superat aquest procés de certificació per part de l'empresa.

Sigui quina sigui la motivació dels canvis, preventiva, correctiva o evolutiva, quan aquests suposin l'aturada del servei, es procurarà agrupar el màxim de canvis en una sola actuació per tal de minimitzar el temps en què no es presti servei. Llevat de les urgències que suposin les actuacions correctives que resolguin incidències greus.

Alguns dels canvis més comuns són els següents, tot i que n'hi poden haver d'altres:

- Canvis derivats d'aplicacions de polítiques de seguretat o de modificació d'infraestructures de la Diputació. Poden afectar a la configuració dels servidors, del lloc de treball, del servei de correu, dels sistemes de seguretat perimetral, de la xarxa local, de les línies de comunicacions, o als usuaris registrats al directori actiu.
- Posada en marxa d'una nova aplicació o servei: la DSTSC facilitarà la informació necessària amb l'objecte que l'empresa contractista incorpori un nou servei o aplicació per als usuaris de les Xarxes. Concretament, es subministrarà els contactes tècnics, la documentació de suport, el sistema d'escalat, formació, usuaris de proves, i altres informacions necessàries. L'empresa contractista haurà d'arxivar i usar la documentació subministrada, difondre la informació entre els tècnics afectats, crear una categoria per classificar les incidències o consultes als seus sistemes d'informació, crear els informes periòdics que demani la DSTSC.
- Canvis planificats dels servidors: canvis al maquinari i al programari dels servidors per la millora de capacitat o rendiment dels sistemes, per evolució tecnològica, solució d'incidències i problemes, o derivats de canvis als sistemes centrals de la Diputació.

Els **canvis no inclosos en el servei** són aquells que, pel seu abast o naturalesa, requereixen un tractament especial. La DSTSC haurà d'aprovar la inclusió dels canvis proposats en aquesta categoria. El contracte preveu una bossa d'hores que la Diputació de Barcelona farà servir per a aquests canvis, entre d'altres actuacions, i que es descriu a la clàusula 4.6 del present plec.

4.3.4 Registre de versions

Per a cada component de la solució, l'empresa posarà a disposició de la Diputació de Barcelona, de forma que hi pugui accedir en qualsevol moment i de forma telemàtica, un registre permanentment actualitzat de versions, on hi constarà, com a mínim:

- Mòdul.
- N° de versió.
- Entorn.
- Data de desplegament.
- Relació de correctius inclosos en la versió.
- Relació de nous desenvolupaments inclosos en la versió.

No es podrà desplegar cap versió d'un mòdul en cap entorn, si no figura relacionada en aquest registre.

4.3.5 Manteniment preventiu

L'empresa contractista vetllarà perquè els servidors d'aplicacions de qualsevol dels components de la solució estiguin en correctes condicions de funcionament a producció.

Les actuacions contemplades per al manteniment preventiu inclouen el monitoratge de les diferents capacitats dels servidors: càrrega de CPUs, càrrega de memòria RAM, capacitat dels discs, entre d'altres.

Es mantindrà l'inventari de programari base de cada servidor. El programari base comprèn com a mínim: el sistema operatiu, controladors *software* de dispositius, eines de monitoratge, servidors d'aplicacions i mòduls associats.

La política de seguretat dels servidors es definirà d'acord amb el personal de la DSTSC. L'empresa s'encarregarà de verificar la correcta aplicació d'aquesta política de seguretat.

Aquest monitoratge es durà a terme de forma diària contemplant com a mínim dos moments del dia: període de baixa demanda (fora de l'horari laboral o dia festiu) i període de màxima demanda (entre les 9 h i les 12 h d'un dia laborable).

Amb periodicitat mensual l'empresa farà arribar a la DSTSC un informe sobre l'estat dels servidors. Aquest informe inclourà com a mínim:

- Indicadors diaris de les diferents capacitats.
- Conclusions/recomanacions segons l'evolució dels indicadors anteriors.
- Versions del programari base instal·lat, incloent-hi dates recomanades d'actualització d'aquestes versions, quan els respectius fabricants treguin versions posteriors.
- Actuacions d'actualització de components dutes a terme durant el mes.
- Canvis de configuració de qualsevol dels components.
- Relació d'aturades i reinicis dels servidors no previstes. Data, hora d'inici i durada.

4.4 Descripció del servei de suport, activació de mòduls i baixa d'entitats

L'empresa contractista donarà suport a nivell funcional i tècnic als tècnics de la Diputació de Barcelona per tot el sistema d'informació municipal de qualsevol dels components descrits a la clàusula 4.1.

Dins les tasques de suport s'engloben també les de configuració degudes a la incorporació de noves funcionalitats o entitats i a la gestió de canvis.

4.4.1 Solució de tramitació electrònica SeTDIBA

El Gabinet d'Innovació Digital impulsa i coordina la implantació de la solució de tramitació electrònica d'expedients adaptada al model SeTDIBA (Serveis de Transformació Digital de la Diputació de Barcelona) en tots els ajuntaments de la demarcació de Barcelona amb menys de 20.000 habitants inclosos en el pla de suport per a la digitalització administrativa dels ens locals, a més d'altres ens de l'administració local de la demarcació de Barcelona. Aquesta solució està implementada en FirmaDoc, Gestió Digital de la Despesa (GDD) i el mòdul de Secretaria.

L'empresa contractista haurà de prestar els serveis de suport tècnic i funcional necessaris en la incorporació i posada en marxa dels ajuntaments a la solució SeTDIBA. També oferirà suport telefònic directe als ens que s'hagin incorporat al SeTDIBA.

En concret l'empresa contractista prestarà els següents serveis:

- Suport. En funció de la configuració de cada ajuntament:
 - GDD
 - GDD + SeTDIBA
 - SeTDIBA
 - Secretaria
- Activació de mòduls
 - SeTDIBA
 - Secretaria
- Baixa d'entitats
 - SeTDIBA

4.4.2 Solució Padró municipal

El Servei d'Assistència a la Organització Municipal impulsa i coordina la implantació de la solució de Padró Municipal en tots els ajuntaments de la demarcació de Barcelona adherits al conveni "Assumpció de la Gestió Informatitzada del Padró d'Habitants" (AGIPH). Aquesta solució està implementada dins el producte Accede-PMH.

L'empresa contractista haurà de prestar els serveis de suport tècnic i funcional necessaris en la incorporació i posada en marxa dels ajuntaments a la solució Padró Municipal. En concret l'empresa contractista prestarà els següents serveis:

- Suport Acced-e PMH
- Activació del mòdul de Padró Municipal

4.5 Revisió de coherència informàtica de les bases de dades comptables dels ens locals de la xarxa ASGEL

El Servei d'Assistència a la Gestió Econòmica Local (SAGEL) dona suport comptable als municipis de la demarcació de Barcelona. Dins d'aquest suport està el tancament de l'exercici de les entitats adscrites a la xarxa ASGEL, que necessita prèviament la revisió de coherència informàtica de les bases de dades comptables.

L'objecte d'aquesta revisió és la realització d'un procés de validació i correcció d'errades a les bases de dades comptables que permeti realitzar el tancament de l'exercici amb una seguretat informàtica adequada.

L'objectiu final és deixar les bases de dades comptables en condicions de poder generar la informació adient per aprovar la liquidació del pressupost i realitzar el tancament comptable.

Aquesta revisió no inclou cap revisió d'operativa comptable, ni el traspàs d'operacions d'un exercici a l'altre, ni el tancament de l'exercici.

4.6 Bossa d'hores

El contracte preveu una bossa de 670 hores de treballs tècnics en remot que la Diputació de Barcelona utilitzarà per actuacions o projectes no previstos, prèviament validats com a tals per la DSTSC. En concret es farà servir per a projectes d'evolució tecnològica, desplegaments massius, actuacions puntuals i activitats pròpies del servei no previstes a la data de redacció d'aquest plec.

Entre aquestes activitats destaquen les següents:

- Donar suport a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per tal de fer anàlisis de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin esdevenir propostes de millora.
- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte però sí relacionades amb el seu objecte.
- Tasques de manteniment de servidors que hagin de ser executades fora de l'horari de prestació presencial del servei d'administració. Les actuacions poden incloure el desplaçament in situ.
- Actuacions de configuració, instal·lació, suport o trasllat sobre equipament propi dels ens, siguin estacions de treball o elements de xarxa. Les actuacions poden incloure el desplaçament in situ.
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometi els sistemes d'un ens, com, per exemple, una infecció generalitzada de virus, un ciberatac o actuacions sobre equipament propi de l'ens, i altres eventualitats que puguin sortir. En aquests casos, la DSTSC podrà demanar l'actuació, presencial o no, de tècnics a qualsevol ens, dins o fora de l'horari de servei.

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

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

1. Lliurament de l'informe de valoració:

- La DSTSC obre una petició de canvi a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- L'informe de valoració que farà l'empresa es lliurarà en un màxim de 5 dies laborables comptant des del moment de la comunicació, i constarà de:
 - Descripció de l'actuació.
 - Planificació temporal de les tasques amb els recursos necessaris.
 - Nombre d'hores previst per a la seva realització.
 - Si s'escau, serveis afectats.
- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb els recursos i el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

2. Execució del canvi:

- L'empresa contractista portarà a terme les tasques acordades i n'haurà de validar el resultat.
- El canvi haurà d'incloure l'actualització de la documentació relacionada, manuals, i dades d'inventari.

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

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

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

4.7 Servidors i entorns tecnològics

La infraestructura informàtica que sustenta el sistema està centralitzada en el centre de processament de dades (CPD) de la Diputació de Barcelona, i està formada per servidors d'aplicacions, servidor de base de dades i infraestructura de comunicacions. De forma breu, la infraestructura informàtica és la següent:

- Servidors d'aplicacions:

- Per als mòduls de comptabilitat (SicalWin), Gestió Patrimonial (GPA) i FirmaDoc client/servidor (FIR), el sistema és Windows 2022 Terminal Server amb Citrix XenApp 6.5 per permetre l'accés remot dels usuaris.
- Per a la plataforma Acced-e, FirmaDocWeb (FirWeb) el sistema és web basat en J2EE.
- Servidor de base de dades: el sistema gestor de base de dades és Oracle 19.
- Infraestructura de comunicacions: les connexions es realitzen mitjançant un *plugin* de Citrix Metaframe.

Cal destacar que es disposa de 4 entorns de treball:

- Desenvolupament (SIT): on es realitzen les proves de procediments i instal·lacions per tal de garantir que no es produeixen errors i no fallen.
- Integració i Formació (FBLE): on es realitza la formació dels usuaris finals.
- Preproducció (TBLE): on es realitzen les instal·lacions de noves versions i/o procediments perquè els referents funcionals comprovin el funcionament correcte dels canvis aplicats.
- Producció (BLE): és l'entorn de treball real dels usuaris.

4.8 Horari de 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 seus, variaran d'una població a una altra sense que aquest fet hagi de produir alteracions al servei.

4.8.1 Manteniment correctiu (gestió d'incidències)

L'horari d'atenció per a respondre a les comunicacions d'incidències i resoldre-les serà de dilluns a divendres no festius, de les 8 h fins a les 18 hores.

4.8.2 Suport de la solució de tramitació electrònica SeTDIBA

L'horari en què es prestarà el suport de la solució de tramitació electrònica SeTDIBA serà:

- De dilluns a dijous: de 8 h a 18:30 h.
- Divendres de 8 h a 15 h.

Durant els següents períodes, l'horari d'atenció serà de 8 h a 15 h:

- De l'1 al 31 d'agost, ambdós inclosos.
- 24 de desembre.
- 31 de desembre.

4.8.3 Actualitzacions de programari

De les tasques degudes al manteniment es deriven sovint actualitzacions d'un o més dels mòduls funcionals.

Actualment, l'actualització d'un dels mòduls suposa l'aturada total dels serveis per a totes les entitats. Per aquest motiu, les actualitzacions s'han de realitzar en franges horàries que suposin el mínim impacte en la jornada laboral dels usuaris finals.

Les actualitzacions es podran dur a terme en l'horari comprès entre les 7 h i les 18:30 h, excepte els divendres, que serà de 7 h a 15 h.

Aquelles aturades que tinguin una durada prevista inferior a 3 hores es podran fer en dies laborables dins l'horari establert. No es preveu cap actualització que superi les 3 hores, excepte el canvi a modularització d'Acced-e.

Qualsevol actualització que s'hagi de realitzar fora d'aquest horari haurà de ser prèviament acordada amb el personal de la DSTSC i s'imputarà a la partida de bossa d'hores prevista en aquesta licitació.

La data i hora de les aturades es fixarà sempre de comú acord amb el personal de la DSTSC, i caldrà planificar-les amb un mínim de 48 hores d'antelació per tal de poder avisar els usuaris destinataris amb temps suficient.

4.9 Equip de treball

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

- Delegat de protecció de dades.
- Responsable del contracte.
- Coordinador de serveis.
- Tècnics de suport tècnic-tecnològic
- Tècnics de suport SeTDIBA

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.

4.9.1 Delegat de protecció de dades

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

Tindrà, com a mínim, les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.

- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament, de les obligacions que els incumbeixen en virtut de l'RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa l'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.

El percentatge de dedicació del delegat de protecció de dades, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

4.9.2 Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de direcció, 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 contracte tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

De forma ordinària es fixa una trobada a l'any amb el responsable del contracte per tal de contrastar des del punt de vista estratègic l'execució del contracte.

Igualment, se'l podrà requerir en qualsevol data per tal de tractar imprevistos que impactin de forma important en la prestació del servei.

El percentatge de dedicació del responsable del contracte, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

4.9.3 Coordinador de serveis

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:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es

revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.

- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, 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, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic de l'empresa contractista i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic de l'empresa contractista les directrius per al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- Efectuar la valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- Gestionar les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores.

El percentatge de dedicació del coordinador de serveis, en relació a la seva jornada laboral, serà del 100%, segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

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

4.9.4 Tècnics de suport tècnic-tecnològic

Aquests tècnics hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques enumerades a continuació, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics del nombre d'incidències o de peticions concretes. A títol d'exemple, les seves tasques inclouran:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, desenvolupaments, adaptacions, etc.
- Operacions ordinàries de manteniment 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 contracte.

L'empresa contractista haurà de proporcionar dos tècnics de suport tècnic-tecnològic. La dedicació serà del 100% de la jornada per a un d'ells i del 50% de la jornada per a l'altre, segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

4.9.5 Tècnics de suport SeTDIBA

L'empresa contractista proporcionarà els tècnics necessaris per a la correcta prestació del servei descrit a l'apartat "4.4.1 Suport de la solució de tramitació electrònica SeTDIBA" del present plec, amb un nivell de dedicació en relació a la seva jornada laboral que s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

El contractista mantindrà un sistema que permeti consultar i fer seguiment a la Diputació de Barcelona de totes les trucades, identificant com a mínim l'ens local (descriptiu i INE de 10 dígits), el nivell de criticitat, la descripció de la petició/consulta/incidència/millora, el tipus de consulta, la data i hora de la trucada, la data de la resolució, el canal utilitzat, la persona que ha atès la trucada, la valoració de l'atenció rebuda per part de l'usuari del servei i la resolució donada a la trucada. En cas d'incidència, caldrà incorporar la data prevista de resolució. Aquestes dades han de poder ser consultades i descarregades per part de la Diputació de Barcelona.

5 Seguiment del servei

5.1 Informe

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

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

- Relació de:
 - Correctius tancats. Amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS
 - Correctius pendents. Amb: codi, categoria, descripció i data lliurament
 - Pegats i noves versions lliurades
 - Les incidències i consultes realitzades pels ens locals amb gestió documental FirmaDoc o FirmaDocWeb

- Gràfiques de:
 - Evolució incidències entrades, pendents i tancades per mes durant el contracte
 - Evolució nombre pegats i versions lliurats per mes durant el contracte
 - Evolució de les incidències o consultes realitzades per part dels ens locals amb gestió documental FirmaDoc o FirmaDocWeb
- Indicadors:
 - Percentatge compliment d'ANS en la resolució del correctiu. Per categoria, total mensual i evolució
 - De les trucades rebudes i resoltes del gestor documental FirmaDoc i FirmaDocWeb realitzades pels ens locals amb el servei centralitzat a la Diputació de Barcelona
- Temes a destacar del període en qüestió.

5.2 Reunions

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

També de forma periòdica s'establiran reunions de seguiment amb tècnics referents de les direccions o gerències de la Diputació de Barcelona que proporcionen el servei finalista als ens locals.

5.2.1 Format de les reunions

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

5.3 Canals de comunicació

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

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

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

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

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la Diputació de Barcelona 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 Diputació de Barcelona.

6 Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

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

No computaran els períodes de temps en què el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors, sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquest 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 establerts en l'ANS corresponent.

Per a la prestació dels serveis de manteniment correctiu i preventiu, i del 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.

6.1 Gestió d'incidències

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

Crítica - Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema, o que no permeten treballar amb el sistema de producció:

- Temps de resposta: 1 hora laborable
- Temps de resolució: 4 hores laborables

Urgent - Incidències que afecten a totes les entitats en una funcionalitat principal:

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

Important - Incidències que afecten a unes funcionalitats secundàries o a poques entitats:

- Temps de resposta: 2 dies laborables
- Temps de resolució: 10 dies laborables

Baixa - Incidències que no aturen l'operativa diària, no afecten a una funcionalitat bàsica ni a gran nombre d'entitats:

- Temps de resposta: 5 dies laborables
- Temps de resolució: 15 dies laborables

L'horari dins del qual comptabilitzaran els temps de resposta i de resolució d'incidències serà el que s'especifica a l'apartat 4.8.1 del present plec.

En circumstàncies especials o en cas de dubte, la DSTSC podrà fixar la categoria d'una incidència independentment dels criteris aquí exposats.

Si una incidència, a causa de la seva complexitat o origen, no es pot resoldre dins del temps de resolució fixat, l'empresa contractista ho comunicarà a la DSTSC i farà una previsió de resolució. Si una incidència no es pot resoldre en la versió actual de programari, l'empresa contractista proposarà accions per minimitzar l'impacte en la funcionalitat.

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

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

- Compliment dels temps de resposta i dels temps de resolució. 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. Garantirà que la solució presentada resol completament la incidència i no genera noves incidències en altres funcionalitats.

- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

També haurà de disposar de mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o, en qualsevol cas, permetin una ràpida detecció.

6.2 Peticions estàndard

Les peticions estàndard, que formen part del desenvolupament de noves funcionalitats establertes per la Diputació de Barcelona, es faran arribar a l'empresa contractista per a què les executi sobre la base de dades del sistema de producció del sistema d'informació de la gestió econòmica-administrativa i del padró municipal d'habitants.

S'estableixen 5 categories de peticions estàndards i es fixen uns temps màxims d'execució a comptar entre el moment de formalitzar la petició i el moment del seu tancament.

- Execució sentències SQL: temps d'execució: 2 dies laborables
- Càrrega d'una base de dades o d'unes taules: temps d'execució: 3 dies laborables
- Descàrrega d'una base de dades o d'unes taules: temps d'execució: 3 dies laborables
- Actualització de llibreries o reports: temps d'execució: 2 dies laborables
- Actualització de versió dels productes: temps d'execució: 6 dies laborables

7 Penalitats

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

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 en aquell període, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards provinents de períodes anteriors.

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

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

- Durant les reunions entre el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació s'analitzarà entre altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els compromisos de serveis establerts, els comunicarà formalment al contractista.

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

7.1 Gestió d'incidències

En cas d'incompliment dels temps fixats per a la resolució de les incidències, s'aplicaran les penalitats següents:

- Crítiques i Urgents: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada 4 hores laborables completes que sobrepassin l'ANS fixat de cada incidència.
- Importants i Baixes: 1% de l'import mensual de la part fixa del contracte, IVA exclòs, per cada 4 dies laborables complets que sobrepassin l'ANS fixat de cada incidència.

7.2 Peticions estàndard

En cas d'incompliment dels temps fixats per a l'execució de les tasques contemplades com a peticions estàndard, s'aplicaran les següents penalitats:

- Execució sentències SQL: 300 € per cada dia laborable que excedeixi l'ANS.
- Càrrega d'una base de dades o d'unes taules: 300 € per cada 2 dies laborables que excedeixi l'ANS.
- Descàrrega d'una base de dades o d'unes taules: 300 € per cada 2 dies laborables que excedeixi l'ANS.
- Actualització de llibreries o reports: 300 € per cada dia laborable que excedeixi l'ANS.
- Actualització de versió dels productes: 300 € per cada 4 dies laborables que excedeixi l'ANS.

8 Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al contracte per 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 les accions efectuades sobre el sistema administrat.

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

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i de les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar d'un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

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

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.

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 el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei.

Tres 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 a traspassar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0022098
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient de contractació relatiu a la contractació dels serveis de manteniment correctiu i desenvolupament de noves funcionalitats del Sistema d'Informació de la Xarxa Serveis Locals d'Ocupació de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE03 - Mixtos negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	13/06/2025 16:17

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
45b00724a813189f60aa	https://seuelectronica.diba.cat	

