



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y  
DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA DE  
INFORMACIÓN DE LA RED SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO DE LA  
DIPUTACIÓN DE BARCELONA**

**Expediente: 2025/0002457**



## **Índice**

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Descripción del servicio
  - 4.1. Especificaciones del entorno XALOC
  - 4.2. Especificaciones funcionales del software incluido
  - 4.3. Especificaciones Web
  - 4.4. Desarrollo de nuevas funcionalidades
  - 4.5. Gestión de las incidencias
  - 4.6. Entornos de desarrollo
  - 4.7. Control de versiones y flujo de despliegue
  - 4.8. Canales de comunicación
  - 4.9. Equipo de trabajo
    - 4.9.1. Reglas especiales con relación al personal de la empresa contratista
  - 4.10. Horario del servicio
5. Seguimiento del contrato
6. Puesta en marcha
7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
8. Penalidades
9. Devolución del servicio
10. Transición del servicio
11. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento
12. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados



## **1. Antecedentes**

La Direcció de Serveis de Tecnologies y Sistemas Corporativos (DSTSC) de la Diputació de Barcelona tiene como misión proporcionar todos los servicios e infraestructuras de informática y telecomunicaciones de la Diputació de Barcelona, para el ámbito interno y también apoyar a los entes locales, estableciendo estrategias de futuro alineadas con las necesidades funcionales corporativas y optimizando la relación coste-beneficio.

Los servicios de tecnologías y sistemas corporativos se entienden como la integración de los ámbitos clásicos de la informática y las telecomunicaciones. Se asegura una dirección única para el tratamiento lógico de la información y sus redes de transmisión, independientemente de su formato físico (voz, datos o imagen).

Las funciones asignadas a la DSTSC son:

- Llevar a cabo los criterios fijados por la corporación en materia de tecnologías de la información (en adelante TIC). Es decir, informática, telecomunicaciones y, en general, aquellas tecnologías relacionadas con el tratamiento automatizado de la información, y proponer los recursos necesarios que hay que habilitar para esta finalidad.
- Coordinar las tareas administrativas del ámbito TIC de todas las unidades de la corporación y, de forma particular, aquellas que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y hacer el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas para la corporación mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la corporación en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia.
- Desarrollar y gestionar los proyectos TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios.
- Coordinar la formación y reciclaje del personal corporativo en materia TIC.
- Informar el gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la corporación y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la corporación en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, en su caso, la homogeneidad en el tratamiento de los sistemas de información comunes.
- Prestar apoyo para la adecuación corporativa al cumplimiento de la normativa de protección de datos y del Esquema Nacional de Seguridad, en los aspectos jurídicos, organizativos y tecnológicos de los tratamientos que lleva a cabo la Diputación, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locales sino también como encargada.



En cuanto al objeto específico de este expediente, la Red de Servicios Locales de Empleo (en adelante XALOC) es impulsada desde el Servicio de Mercado de Trabajo de la Gerencia de Servicios de Promoción Económica y Empleo del Área de Desarrollo Económico, Turismo y Comercio. Tiene como objetivo asesorar a las personas demandantes de empleo y a las empresas que necesitan cubrir puestos de trabajo e intermediar entre unas y otras, y está integrada por la mayoría de los entes locales barceloneses y la propia Diputación de Barcelona, dando cobertura a más del 90% de los municipios de la demarcación a través de los diferentes Servicios Locales de Empleo. Se trata de un catálogo de servicios ofrecidos por las entidades locales (ayuntamientos y otros entes) que se ponen a disposición de la ciudadanía con dos líneas de actuación: mejorar la empleabilidad de las personas en paro y, en paralelo, establecer vínculos con las empresas para detectar sus necesidades y ofrecerles asesoramiento especializado para cubrir los perfiles profesionales que requieren.

Desde mayo de 2005 se dispone del sistema de información XALOC como herramienta de apoyo a las tareas desarrolladas por el Servicio de Mercado de Trabajo.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo previsto en el artículo 126, Reglas para el establecimiento de prescripciones técnicas, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

## **2. Objeto**

El objeto del presente pliego es fijar las especificaciones técnicas particulares que deberán regir la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo y desarrollo de nuevas funcionalidades del Sistema de Información de la Red Servicios Locales de Empleo de la Diputación de Barcelona.

## **3. Alcance**

El servicio solicitado abarcará:

- Mantenimiento correctivo: realizar un tratamiento proactivo para minimizar el número de incidencias en las aplicaciones que forman parte del sistema de información XALOC y resolver en los tiempos de respuesta y resolución que se fijen las que se produzcan.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades en las aplicaciones para, dentro del objeto del contrato, adaptar el funcionamiento del sistema de información XALOC, entendido como un todo, a las necesidades de negocio identificadas en todo momento por el centro gestor corporativo responsable funcional del servicio. Una parte significativa de las funcionalidades a desarrollar irá destinada a la evolución tecnológica de uno de los componentes (XALOC PTX).



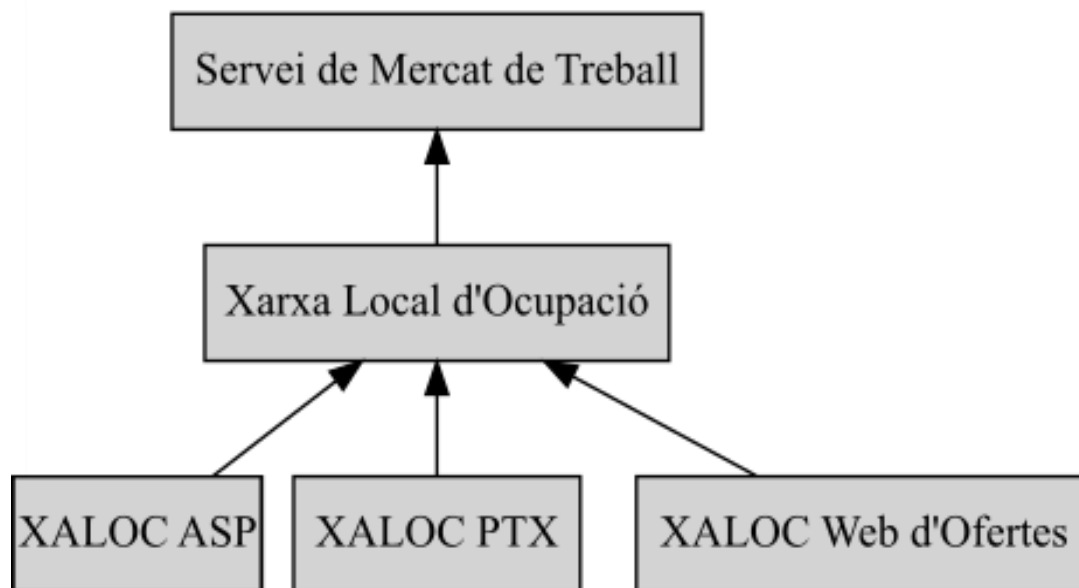
#### 4. Descripción del servicio

La Diputación de Barcelona dispone del sistema de información (SI) XALOC para la gestión diaria de la red de servicios locales de empleo. La principal característica del SI consiste en integrar en una única base de datos:

- Las actuaciones realizadas con las personas para mejorar su ocupabilidad.
- Las actuaciones realizadas con las empresas para captar puestos de trabajo.
- La vinculación automática de la oferta de trabajo con la demanda de empleo.

El SI XALOC se compone de los siguientes componentes (en los siguientes apartados se incluyen los detalles concretos sobre la especificación funcional y tecnológica de los mismos):

- XALOC ASP: Mantenimiento entidades de información. Procesos automáticos.
- XALOC PTX: Servicios dirigidos a los técnicos municipales.
- XALOC Web de Ofertas (XALOC WOF): Punto de acceso externo para consultas y solicitudes. Especialmente por parte de empresas y demandantes.



##### 4.1. Especificaciones del entorno XALOC

El sistema de información XALOC está integrado por las aplicaciones XALOC ASP, XALOC PTX y XALOC Web de Ofertas (WOF). Las tres aplicaciones tienen en común su ejecución en entorno web.

En el caso de XALOC ASP, está desarrollada en tecnología ASP (Active Server Pages) que se ejecutan en un servidor web IIS y sobre un sistema de base de datos Oracle 19. Adicionalmente, parte de la lógica de la aplicación se encuentra codificada en la base de datos Oracle, en lenguaje PL/SQL.



En el caso de XALOC PTX (plataforma tecnológica XALOC), está desarrollada en tecnología Java, que se ejecuta en un servidor Weblogic 12 y sobre un sistema de base de datos Oracle 19.

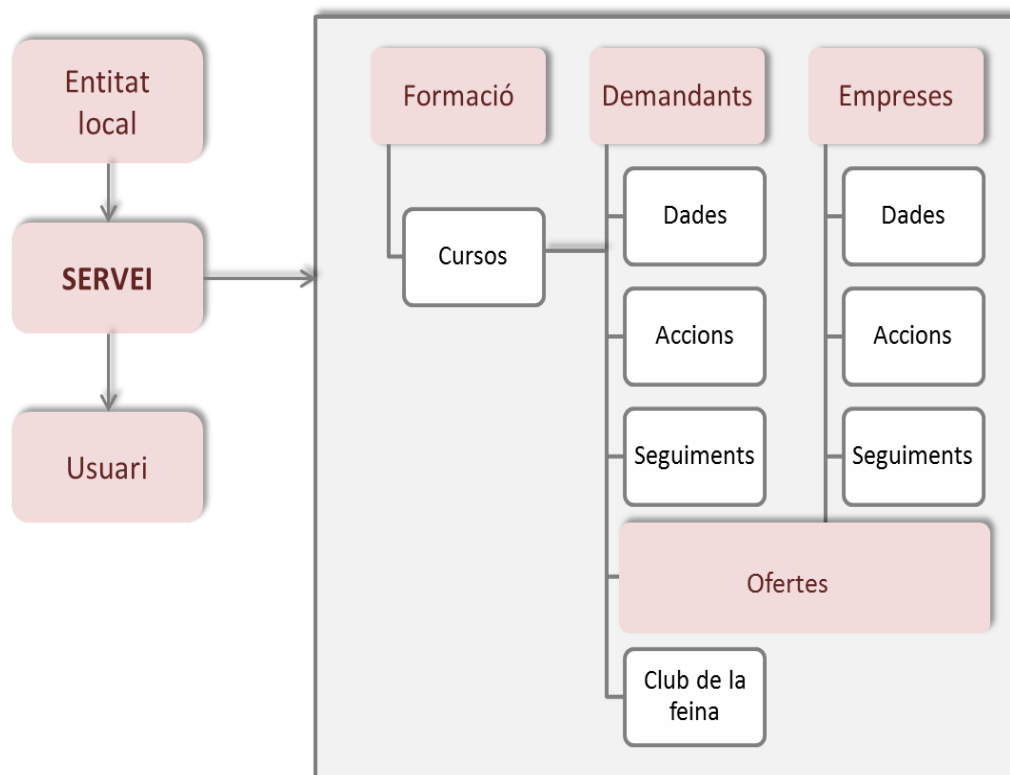
En el caso de XALOC WOF (web de ofertas) está desarrollada en el gestor de contenidos Drupal, versión 8 y sobre un sistema de base de datos MySql 5.

#### *4.2. Especificaciones funcionales del software incluido*

En cuanto a XALOC ASP: Los servicios ofrecidos se engloban en tres categorías:

- Asesoramiento especializado y atención individualizada a las personas demandantes de empleo, poniendo a su alcance información, orientación, diseño de itinerarios profesionales, técnicas de búsqueda de empleo y acompañamiento.
- Servicios a las empresas, facilitando la definición de puestos de trabajo, la selección de las mejores candidaturas para cubrir las vacantes, informar de subvenciones y asesorar sobre el tipo de contrato más adecuado en cada caso.
- Gestión de ofertas de trabajo, para obtener la relación óptima entre el perfil profesional que requiere la empresa y el puesto de trabajo que busca la persona demandante de empleo.

A grandes rasgos, los bloques conceptuales que utiliza XALOC ASP son los siguientes:





Cada Servicio Local de Empleo depende de una entidad local. Cada entidad puede tener más de un servicio dependiente.

- Cada servicio tiene inscritos unos demandantes de empleo y unas empresas colaboradoras.
- Las empresas publican ofertas donde los demandantes figuran como candidatos.
- Los técnicos municipales realizan acciones y seguimientos tanto por demandantes como por empresas.
- Las actuaciones en el Club del Trabajo y los cursos de formación se dirigen sólo a los demandantes.

A nivel de funcionalidades, XALOC ASP permite:

- Gestión de Entidades y Servicios:
  - Mantenimiento de entidades locales, servicios y usuarios.
  - Configuración y gestión del fondo de prestación y cuadro de mando.
- Gestión de la Agenda del Servicio:
  - Gestión de actuaciones con empresas o demandantes.
  - Listados.
- Gestión del Demandante del Servicio:
  - Gestión de los datos personales, formación, experiencia laboral, situación y disponibilidad laboral, orientación y diagnóstico.
  - Gestión de los seguimientos a los demandantes.
  - Actualización de la bolsa de demandantes.
  - Listados.
- Gestión de la Empresa del Servicio:
  - Gestión de sus datos generales, contratación, distribución de RRHH, selección y colaboración.
  - Gestión de los seguimientos a las empresas.
  - Actualización de la bolsa de empresas.
  - Listados.
- Gestión de Ofertas del Servicio:
  - Gestión de su expediente: datos generales, características de los demandantes y del puesto ofrecido, proceso de selección, selección de candidatos y candidatos web.
  - Listados.
- Club del Trabajo:
  - Gestión de las actuaciones, registro de asistentes, estadísticas.
- Formación:
  - Gestión de los cursos de formación: datos generales, proceso de selección, entre otros.

La aplicación cuenta con diferentes perfiles (usuario técnico municipal, administrador, técnico provincial...) que dan acceso diferenciado sobre las diferentes funcionalidades expuestas.



En cuanto a XALOC PTX (plataforma tecnológica XALOC): Esta aplicación, principalmente, da soporte funcional a los perfiles dirigidos a los técnicos municipales de los Servicios Locales de Empleo. No implementa actualmente el resto de los perfiles, que sí están disponibles en XALOC ASP. Las tareas de desarrollo continuo de nuevas funcionalidades tendrán como una de sus metas, el desarrollo para la equiparación de funcionalidades con XALOC ASP, con el objetivo final de la sustitución de XALOC ASP por cuestiones de obsolescencia tecnológica.

En cuanto a XALOC WOF (web de ofertas): Esta aplicación proporciona a los demandantes de trabajo un espacio donde poder buscar las diferentes ofertas que han publicado los diversos servicios locales de empleo.

A nivel de funcionalidades, el sistema XALOC WOF permite:

- Acceso a las ofertas de trabajo publicadas por todos los servicios locales de empleo:
  - Filtrar por diversos criterios: ámbito geográfico, palabra clave, sector profesional, entre otros.
  - Consultar el detalle de una oferta: capacidades requeridas, tareas específicas, horario, entre otros.
- Apuntarse a una oferta:
  - El demandante, ante una oferta que le interese, puede apuntarse telemáticamente y quedar inscrito en el proceso selectivo.
- Consultar espacio personal del demandante:
  - Permite consultar al demandante las ofertas a las que está inscrito.
  - Revisar sus datos personales.
  - Obtener datos de contacto de su Servicio Local de Empleo.
  - Listar los cursos que se ofrecen en su Servicio Local de Empleo.
- Acceso a guías para la búsqueda de trabajo.
- Acceso a una vista rápida por municipio que agrega los datos del Servicio Local de Empleo, las ofertas publicadas y los cursos de formación.

#### *4.3. Especificaciones Web*

A continuación, se detallan los requisitos técnicos web generales, que deben cumplir las tres soluciones incluidas en el SI XALOC:

- El código HTML debe validar su estructura según los criterios de la W3C: <http://validator.w3.org>.

Se requiere compatibilidad con los siguientes navegadores:

- IE8 o superior (tanto con el modo de compatibilidad activado como desactivado).
- Chrome 49 o superiores.
- Firefox 3.6 o superiores.
- Safari 8 o superiores.
- Edge 13 o superiores.





Se deben cumplir los criterios de accesibilidad de la W3C en doble A. Idealmente se deben resolver todos los errores estrictos. Facturador: <http://www.tawdis.net>.

Se trabajará con el juego de caracteres UTF-8.

El diseño responsivo deberá adaptarse a los siguientes 4 saltos de resolución de pantalla (estándar Bootstrap). Se admitirá que Pantalla grande y PC se implementen como un único salto:

- Pantalla grande: >1200px (layout fijo 1170px).
- PC: >992px (maquetación por defecto - layout fijo 970px).
- Tableta: >768px (layout fijo 750px).
- Móvil horizontal / vertical: <768px (layout fluido).

#### 4.4. Desarrollo de nuevas funcionalidades

En general engloba las tareas de desarrollo de nuevas funcionalidades o adaptaciones de las soluciones incluidas en el SI XALOC, con la finalidad de garantizar la mejora continua y el encaje de la solución a las necesidades de negocio. Por otro lado, también se incluyen en este apartado los desarrollos que se puedan planificar para ir consumando el proceso de transición tecnológica entre las aplicaciones XALOX ASP y XALOC PTX.

Las peticiones se realizarán por parte de la DSTSC y se harán llegar categorizadas al contratista, a través de la herramienta de comunicación que determine la DSTSC, actualmente Redmine.

El procedimiento incluirá dos fases diferenciadas: Realización del Informe de valoración y desarrollo de la nueva funcionalidad. En concreto:

Fase 1: Realización del informe de valoración:

- La DSTSC abre una petición de desarrollo (se corresponderá con un ticket al Redmine) a la empresa contratista con los requerimientos necesarios.
- El informe de valoración que realizará la empresa constará de:
  - Descripción técnica y funcional de la solución.
  - Juego de pruebas que se aplicará al desarrollo.
  - Cálculo del esfuerzo necesario con indicación de los perfiles utilizados para realizarlo.
  - Propuesta de calendario de las diferentes fases de implementación, que deberá cubrir todo su ciclo de vida, desde el inicio del desarrollo hasta la formación a los usuarios pasando por fechas de presentación prototipos, fechas finalización de pruebas, despliegues en los diferentes entornos, entre otros.

Una vez presentado el informe de valoración, la DSTSC decidirá si se aprueba su realización o no. Si se aprueba, se desarrollará de acuerdo con el calendario presentado. Si no se aprueba, se desestimarà su implementación, se cerrará la petición (y el correspondiente ticket Redmine) y no supondrá ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.



## Fase 2: Desenvolupament:

- La documentació per entregar per a qualsevol desenvolupament haurà de constar com a mínim de:
  - Un nou manual tècnic, o el manual actualitzat, amb la descripció de:
    - Model de dades.
    - Processos/clases que es actualitzen.
    - Pantalles modificades.
    - Comentaris al codi de programari modificat.
  - Un Manual d'usuari o bé una actualització del existent si és el cas, que expliqui el ús de la funcionalitat creada.
- La empresa contractista haurà de validar el funcionament en l'entorn que correspongui segons la tecnologia de la solució afectada d'acord amb el especificat en el apartat *Entorns de desenvolupament*.
- Seguint les directrius de l'article 25.1 del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD Reglament UE 2016/679) els principis de protecció de dades hauran de contemplar-se per defecte des del disseny tècnic. En aquest sentit es pot consultar la guia de l'AEPD <https://www.aepd.es/es/documento/guiaprivacidad-desde-diseno.pdf>.

Una petició de desenvolupament estarà tancada si està plenament documentada, actualitzada a la eina de control de versions corresponent i té el vist bo funcional i tècnic de la DSTSC.

Una vegada el desenvolupament estigui validat i tancat per la DSTSC es podrà procedir a su càrrec en la propera factura a emetre, amb el preu resultant de multiplicar el preu hora dels perfils utilitzats pel nombre total d'hores d'esforç calculat en el informe de valoració.

Els desenvolupaments tancats passen a formar part del SI XALOC, amb l'obligació per a la contractista de su manteniment durant la vigència del contracte.

La empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum dels nous desenvolupaments no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- El preu del contracte destinat als nous desenvolupaments es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera existeix el compromís de consumir-lo tot.



#### *4.5. Gestión de las incidencias*

Se trata de aquellas actuaciones que tienen como objetivo resolver disfunciones en el servicio contratado y que tienden a minimizar el número de incidencias y su resolución en el mínimo tiempo posible, incluso si se derivan de un mal uso del usuario o de la configuración o parametrización del software.

Además, se considerará incidencia cualquier acontecimiento que causa, o puede causar, una indisponibilidad del servicio (acceso a la solución, soporte telefónico, entre otros) o un incidente de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad) que afecte al sistema de información y/o a los datos personales.

Por tanto, la empresa contratista deberá resolver cualquier incidencia en el servicio, así como las consultas que se puedan producir en el ámbito tecnológico.

Las incidencias detectadas por la DSTSC se harán llegar categorizadas a la empresa contratista a través de la herramienta de gestión homologada en todo momento por la DSTSC (actualmente Redmine). Será responsabilidad de la empresa: el análisis de la incidencia, proponer soluciones, implementar la solución acordada con la DSTSC, probarla en el entorno que corresponda según la tecnología de la solución afectada, preparar la instalación a explotación y documentar las actividades y modificaciones realizadas y el mantenimiento de las diferentes versiones del código fuente en la herramienta de gestión de versiones correspondiente.

El ciclo de gestión, de manera resumida, contempla las actuaciones siguientes:

- Análisis y resolución de la incidencia (incluye la corrección de datos erróneos).
- Propuesta de mejora para evitar que se reproduzca la incidencia (resolución del problema).
- Mecanismos proactivos que permitan reducir el número de incidencias o en cualquier caso permitan una rápida detección.
- Mantenimiento de la documentación actualizada.
- La comunicación inmediata y detallada a la DSTSC, en el caso de que se detectara directamente por parte de la empresa contratista.
- La documentación de las incidencias deberá constar como mínimo de:
  - Una descripción técnica de los cambios realizados (información que actualizará la documentación del análisis funcional).
  - Las modificaciones que haya que incluir en el manual de usuario.
  - Todas las pruebas realizadas que verifiquen la resolución de la incidencia.
  - El control de calidad antes de la entrega.
  - La identificación de posibles mejoras (estandarización, simplificación, integración, entre otros).

Con relación al protocolo de tratamiento de las incidencias:

- La empresa contratista deberá validar la resolución de todas las incidencias en el sistema que corresponda según la tecnología de la solución afectada con un plan de pruebas definido expresamente y que se entregará en el momento de dar por cerrada la incidencia.



- Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.
- En su caso, la empresa contratista deberá añadir los cambios realizados al sistema de gestión de versiones de la DSTSC y etiquetarlos debidamente.

La empresa contratista deberá garantizar la calidad a todos los niveles:

- Garantizará la disponibilidad de recursos durante todo el horario de servicio y dispondrá de alarmas que notifiquen el no cumplimiento de los tiempos establecidos.
- Calidad de la solución. Trabajarán para que la solución presentada resuelva completamente la incidencia y no genere nuevas incidencias en otras funcionalidades.
- Calidad de la documentación. Garantizará que la documentación está siempre actualizada y a disposición de los técnicos de la DSTSC.

Ante los incidentes de seguridad, la empresa contratista debe tener en cuenta:

- La clasificación de los incidentes de seguridad se hará según indica la guía CCNSTIC 817, teniendo el licitador la obligación de comunicar a la Diputación de Barcelona de forma inmediata todos aquellos que puedan ser clasificados L3- Nivel Alto o superior por la vía que determina el contrato.
- Respecto a las violaciones de seguridad de datos de carácter personal, la empresa contratista deberá tener en cuenta la cláusula 2.19 del PCAP, sobre su comunicación sin dilación indebida.

La DSTSC trabajará juntamente con la empresa contratista para reducir el tiempo de resolución, ya sea proporcionando información, haciendo pruebas o a través de cualquier otra acción que esté a su alcance.

Una incidencia estará resuelta si está plenamente documentada y tiene el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC.

Toda incidencia resuelta por la empresa contratista que no reciba el visto bueno de la DSTSC será devuelta a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución.

#### *4.6. Entornos de desarrollo*

La Diputación de Barcelona dispone de varios entornos de desarrollo por cada tecnología. Estos entornos permiten desplegar la aplicación mientras se desarrolla, realizar pruebas de test, integración y para reproducir incidencias con datos recientes.

Por tecnología ASP (XALOC ASP), se dispone de los entornos de desarrollo y producción.

Por tecnología Java (XALOC PTX), se dispone de los entornos de desarrollo, integración, preproducción y producción.

Por tecnología Drupal (XALOC WOF), dispone de los entornos de desarrollo y producción.

Como norma general, es necesario pasar por los entornos de más lejano a más próximo a producción, antes de desplegar una nueva versión.



#### *4.7. Control de versiones y flujo de despliegue*

La DSTSC emplea el sistema de control de versiones GIT y como estándar para la gestión de ramas, se utiliza GIT Flow.

Como norma general, cuando se quiere desplegar una nueva versión de una aplicación, se seleccionan diferentes tickets que formarán parte. Posteriormente, se crea una nueva rama, donde se aglutinarán todos los cambios en el código fuente. El resultado de esta fusión se despliega a preproducción, y si supera las validaciones, se puede subir a la rama "máster" y desplegarlo en producción.

La DSTSC también dispone de un servidor de integración continua Jenkins, que permite realizar despliegues automatizados, ejecución de tests y evaluación del código, mediante SonarQube.

#### *4.8. Canales de comunicación*

La DSTSC utiliza como herramienta de seguimiento de las peticiones la herramienta de gestión de proyectos Redmine. La comunicación de incidencias o de peticiones se realizarán a partir de esta herramienta a la empresa contratista que recibirá un correo electrónico.

Cualquier cambio de situación de la incidencia o petición que haga la empresa contratista debe quedar reflejado en el Redmine.

En el caso de incidencias críticas o urgentes, los referentes de la Diputación de Barcelona utilizarán el teléfono en primera instancia, que deberá estar disponible 24x7 y utilizando el catalán o castellano como lengua. Posteriormente, la petición se anotará también en el Redmine.

Si la empresa contratista utiliza una herramienta propia para la gestión interna de las tareas, se facilitará la integración.

Si la integración con la herramienta de la empresa contratista no es posible, la DSTSC proporcionará un usuario de acceso a su sistema con el único objetivo de garantizar la actualización de los datos. En cualquier caso, la gestión del cumplimiento de ANS estará a cargo del contratista y no se podrá obtener a partir del sistema de la DSTSC.

#### *4.9. Equipo de trabajo*

En relación con los integrantes del equipo de trabajo que la empresa contratista debe disponer en su plantilla para la prestación del contrato, con independencia de su porcentaje de dedicación final, deberán corresponderse con los siguientes perfiles:

- Delegado de protección de datos
- Responsable del contrato.
- Referente técnico.
- Técnicos.

La empresa contratista deberá estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte a su personal, a fin de que en ningún supuesto la prestación quede sin cubrir.



### Delegado de protección de datos

Será el responsable de garantizar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) por parte del equipo de trabajo del contratista. Figura obligatoria en el Reglamento europeo 2016/679, de 27 de abril, general de protección de datos (RGPD), para las administraciones públicas y sus encargados del tratamiento de datos de carácter personal.

Tendrá como mínimo las funciones siguientes:

- Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- Informar y asesorar al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los estados miembros.
- Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el RGPD, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los estados miembros y de las políticas del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes.
- Cooperar con los responsables de protección de datos de la Diputación de Barcelona en cuestiones relativas al tratamiento objeto del presente pliego, incluida la evaluación de impacto relativa a la protección de datos, la consulta previa ante la autoridad, y, si procede, sobre cualquier otro asunto.
- Ejercer sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del Delegado de protección de datos en un 1% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

### Responsable del contrato.

Realizará las tareas de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la DSTSC se designará a una persona que realizará funciones análogas.

Será función del Responsable del contrato de la empresa contratista conocer en profundidad las prestaciones cubiertas y asegurar que todo el personal de la empresa contratista que participa en el contrato tenga los conocimientos adecuados y asuma los compromisos adquiridos y vele por el cumplimiento de todos los requerimientos incluidos en el contrato.

A título de ejemplo, el responsable del contrato realizará las funciones siguientes:

- Definición del plan de trabajo que servirá como guía para la ejecución de las prestaciones durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan deberán incluir las métricas de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas y las reuniones de seguimiento. Este plan de trabajo se revisará periódicamente para repasar los objetivos, y será acordado y supervisado por la DSTSC.





- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determine el coordinador de la DSTSC.
- Supervisión de la calidad. Se preparará un informe de seguimiento que resumirá las prestaciones proporcionadas, permitiendo la evaluación y seguimiento del último periodo realizado sobre el plan de trabajo.
- Supervisión de los riesgos. Manteniendo actualizada la lista de riesgos y de los derivados de los posibles cambios no efectuados.
- Supervisión de los incidentes, problemas, consultas, peticiones, entre otros.
- Gestión del escalado. Los incidentes (o cualquier otra acción) que necesiten ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de la propia empresa o en el caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.

Se ha valorado el porcentaje de dedicación del Responsable del contrato en un 5% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas.

#### Referente Técnico.

Será el interlocutor único con los técnicos de la DSTSC y quien coordinará a los técnicos de la empresa contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada. Asumirá las funciones siguientes:

- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y los técnicos de la DSTSC.
- Comunicar periódicamente el estado del contrato.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para el correcto desarrollo del contrato.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la DSTSC.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del contrato.
- Gestionar las tareas o procedimientos, aplicando medidas correctoras en caso de desviación.
- Garantizar la calidad de los procedimientos y tareas.
- La valoración del coste de los trabajos de la parte variable del contrato.
- La gestión de las intervenciones planificadas.
- Elaborar los informes técnicos de seguimiento y bajo demanda.
- Analizar la prestación con el fin de proponer mejoras.

Esta persona deberá tener una dedicación efectiva ordinaria del 30% de su jornada laboral según el convenio colectivo aplicable de acuerdo con la cláusula 1.3 del PCAP, aplicado sobre el cómputo total anual de horas. Sin embargo, debe tener presente que en cualquier momento debe poder responder a consultas sobre el estado de incidencias o peticiones y podrá requerirse su presencia, sin que ello suponga ningún coste económico adicional a la Diputación de Barcelona. Es imprescindible que esta persona disponga de un teléfono móvil destinado a su localización.



### Técnicos

La empresa contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato de dos desarrolladores en dedicación completa instruidos especialmente en las siguientes tecnologías:

- 1 desarrollador en Java y Drupal
- 1 desarrollador en Java y ASP

El personal técnico adscrito al contrato deberá ser capaz de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir puntas de trabajo para cubrir convenientemente todas las necesidades que se planteen en cada momento, de forma que la prestación no se vea afectada por aumentos esporádicos del número de incidencias o de peticiones concretas.

El personal técnico asumirá el resto de las tareas identificadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas. A título de ejemplo:

- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, desarrollos, adaptaciones, entre otros.
- Documentación de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones, entre otros.
- Actualizaciones de versiones (pedazos, menores, mayores), así como cualquier otra tarea derivada del despliegue en los diferentes entornos identificados a nivel de contrato.

#### 4.9.1. Reglas especiales con relación al personal de la empresa contratista

Con carácter general y con relación al equipo de trabajo determinado, en su conjunto, el contratista debe tener presente:

- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la DSTSC del cumplimiento de aquellos requisitos.
- La empresa contratista velará por la estabilidad del equipo de trabajo, y para que los cambios en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del contrato, informando en todo momento a la DSTSC.
- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continúa, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre empleado/empleador.
- La empresa contratista deberá velar especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desarrolladas respecto de la actividad delimitada en los pliegos objeto del contrato.





- En el caso de que los técnicos no satisfagan los mínimos de eficiencia, de metodología, aptitud y eficacia deseados, la DSTSC podrá solicitar su sustitución a la empresa contratista, que deberá hacerla efectiva en un tiempo máximo de dos semanas.
- En el caso excepcional de que se tenga que realizar algún cambio, el sustituto deberá reunir, como mínimo, los mismos requisitos exigidos al sustituido, así como las posibles mejoras que haya podido ofrecer la contratista en su propuesta. Cualquier modificación de los técnicos deberá ser comunicada a la DSTSC con una antelación mínima de 1 semana y deberá presentar un plan de traspaso de conocimiento al nuevo miembro del equipo que deberá concretarse en un máximo de 2 semanas, que se entenderá el tiempo máximo a partir del cual el nuevo recurso se incorpore al equipo de trabajo.
- La empresa contratista deberá informar a la DSTSC de cualquier contingencia que afecte a su personal y deberá disponer de personal para dar cobertura inmediata si se considera necesario.
- Cualquier ausencia planificada del personal de la empresa contratista deberá ser aprobada por la DSTSC.

#### *4.10. Horario del servicio*

El término "festivo" empleado en esta cláusula hace referencia a los días que se declaran festivos en todo el territorio catalán (según el calendario oficial publicado en el DOGC), exceptuando las fiestas locales que se aplicarán las aprobadas para la ciudad de Barcelona.

El horario de prestación de los servicios de este contrato será de 8 h a 18 h, de lunes a viernes no festivos en Barcelona ciudad. Será el intervalo horario dentro del cual se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio.

### **5. Seguimiento del contrato**

El contratista hará un informe mensual en relación con la ejecución del contrato, donde figurará la evolución de todas las actuaciones realizadas. Este informe estará a disposición de la DSTSC antes del 5º día laborable de cada mes posterior al que se está evaluando.

A continuación, se detalla la información que deberá constar, como mínimo, en este informe del contrato.

#### Datos del soporte:

- Incidencias cerradas: con código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha de cierre y cumplimiento de la ANS.
- Incidencias no cerradas: con código, categoría, descripción y fecha apertura.
- Desarrollos finalizados: con código, descripción, fecha de inicio y fecha de realización.
- Desarrollos en curso: con código, descripción, fecha de inicio y fecha prevista de realización.



- Porcentaje de desempeño de ANS en la resolución de las incidencias. Por categoría, total trimestral y evolución.
- Peticiones de nuevas funcionalidades cerradas. Con: Código, Descripción, Fecha de petición, Fecha de entrega valoración, Horas de técnico(s) y Coste valoración, Fecha de validación, Cumplimiento ANS valoración, Fechas planificadas, Fechas reales y Cumplimiento planificación.
- Peticiones de nuevas funcionalidades abiertas. Con: Código, Descripción, Fecha petición, Fecha entrega valoración, Horas de técnico(s) y Coste valoración, Fecha validación, Cumplimiento ANS valoración, Fechas planificadas, Fechas reales.

#### Gráficas:

- Evolución de incidencias entradas, pendientes y cerradas por mes, durante la vigencia del contrato.
- Evolución de incorporaciones de nuevas informaciones pendientes y cerradas por mes, durante el contrato.
- Evolución de peticiones de nuevas funcionalidades, pendientes y cerradas por mes, durante el contrato.

#### Indicadores:

- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución del correctivo. Por categoría, total mensual y evolución.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la valoración de las nuevas funcionalidades. Total, mensual y evolución.
- Desviación media entre la fecha planificada de entrega de las nuevas funcionalidades y la fecha real de entrega. Total, mensual y evolución.

#### Datos gestión:

- Estado de acciones de mejora del contrato.
- Facilitar la información necesaria para que la DSTSC pueda hacer un seguimiento cuidadoso de la evolución y situación económica del contrato.

Adicionalmente, si los técnicos de la DSTSC lo consideran necesario, se organizarán reuniones de seguimiento, con el fin de trabajar para la mejora constante de la prestación. A estas reuniones asistirán por parte de la empresa contratista el Responsable del Contrato y el Referente Técnico. En estas reuniones se revisarán los informes mensuales, el funcionamiento de los procesos, se definirán propuestas de mejora y se hará un seguimiento de todo aquello relacionado con el contrato. El acta de la reunión correrá a cargo de la empresa contratista.

La DSTSC podrá pedir informes puntuales sobre problemas, incidencias, cambios, propuestas de mejora, entre otros. Asimismo, la DSTSC podrá convocar a la empresa contratista para reuniones puntuales sobre temas específicos o reuniones operativas.



En relación a las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, sea cual sea su periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de los técnicos de la DSTSC. El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere ningún coste adicional para la Diputación de Barcelona.

## **6. Puesta en marcha**

La fase de puesta en marcha del servicio es el periodo de tiempo que transcurre entre el inicio de la ejecución del contrato y la consecución de los niveles de servicio fijados en este pliego de prescripciones técnicas. En esta fase, la contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, y los integrará con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC.

Durante la primera reunión de trabajo, la empresa contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para ejecutar toda la puesta en marcha del servicio: traspaso de conocimiento, reuniones, conectividad al entorno, presentación de recursos asignados y concreción de protocolos de actuación.

La empresa contratista deberá presentar un plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para definir, como un todo, la puesta en marcha del servicio.

Será responsabilidad de la empresa contratista la ejecución de las diferentes fases que conforman la puesta en marcha del servicio.

Este plan debe permitir a la empresa contratista cumplir los ANS establecidos a partir del décimo día laborable de la fecha de inicio de la prestación efectiva del servicio. A partir de este día se aplicarán las penalidades correspondientes.

La DSTSC asignará un interlocutor que trabajará juntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

El coste que implique o que derive de cualquiera de las actuaciones derivadas de la puesta en marcha debe entenderse incluido en el presupuesto total del contrato.

## **7. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

Los ANS permiten obtener indicadores para evaluar el grado de cumplimiento del contrato. El cálculo de la ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación y el mes natural.

No computarán los periodos de tiempo en que el contratista está pendiente de respuesta, reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de los técnicos o usuarios de la Diputación de Barcelona o de terceros proveedores siempre y cuando éstos no tengan una relación contractual directa con la empresa contratista principal, dado que en aquel caso el tiempo computará como tiempo propio de la contratista a todos los efectos previstos en este Pliego.



Las peticiones sólo se considerarán finalizadas si se encuentran completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la DSTSC, en caso contrario serán devueltas a la empresa contratista acumulando los tiempos de resolución, a todos los efectos y responsabilidad establecidas en la ANS correspondiente.

Para la prestación de los servicios mantenimiento correctivo y de desarrollo de nuevas funcionalidades. Hay que tener en cuenta que:

- Los tiempos de respuesta y de resolución de incidencias no podrán verse afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias ni por la coincidencia con el desarrollo de nuevas funcionalidades.
- El volumen de desarrollos no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado al desarrollo de nuevas funcionalidades se consumirá en función de las necesidades que se produzcan y no hay ningún compromiso en relación con el volumen de gasto por este concepto.

**Tiempo de respuesta:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que ésta lo asume asignando los recursos necesarios para poder cumplir el tiempo de resolución.

**Tiempo de resolución:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia al contratista, por el canal previsto, hasta que la incidencia queda resuelta y documentada por la empresa contratista.

**Informe de valoración:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de la petición a la empresa contratista por el canal previsto hasta que elabora el informe de valoración y la devuelve a la DSTSC.

**Desarrollo:** Es el tiempo transcurrido entre la comunicación de aceptación del informe de valoración a la empresa contratista por el canal previsto hasta que finaliza el desarrollo, adjunta toda la documentación y la devuelve a la DSTSC.

La empresa contratista deberá definir mecanismos proactivos con el fin de reducir el número de incidencias.

**Con respecto al desarrollo de nuevas funcionalidades:**

Por el tiempo de preparación del informe se establece un ANS de 10 días laborables entre la comunicación de la petición al contratista, por el canal previsto, hasta que se presenta el informe de valoración. No computarán los periodos de tiempo en que el contratista está pendiente de reuniones, datos o concreción de requerimientos por parte de la Diputación de Barcelona.

**Con respecto a la gestión de las incidencias:**

Se establecen cuatro categorías de incidencias con diferentes ANS por los tiempos de respuesta y de resolución:

- 1) **Crítico.** Incidencias que afectan de manera muy global a todo el sistema.
  - Tiempo de respuesta: Inmediata en el horario de servicio.
  - Tiempo de resolución: 4 horas en el horario del servicio.
- 2) **Urgente.** Incidencias que suponen el paro de alguna funcionalidad básica.
  - Tiempo de respuesta: Inmediata en horario del servicio.
  - Tiempo de resolución: 1 día laborable (de lunes a viernes excepto festivos).



- 3) Important. Incidències que afecten a una funcionalitat amb impacte limitat.
  - Temps de resolució: 5 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius).
- 4) Estàndard. Incidències que no paren la operativa diària.
  - Temps de resolució: 10 dies laborables (de dilluns a divendres excepte festius).

## **8. Penalitats**

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

La contabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes en la facturació del mes calculat i sobre la part de la fitxa del contracte d'aquell període. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicarà tant per els produïts en les incidències que se hagin tancat aquest mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulen retards intermitents.

La quantitat màxima de cada una de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total d'aquestes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Casos de incumpliment dels ANS: les factures hauran de contemplar les penalitats segons el previst en aquesta clàusula. En concret, per les penalitats derivades del incumpliment 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 el rendiment dels ANS.
- En cas de que la DSTSC detecti incumpliments en els ANS 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 incumpliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i ho entregarà a la DSTSC.
- Finalment, en el cas de que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incumpliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descontar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i otorgarà a l'empresa un termini per presentar alegacions.
- En cas de que el contracte hagués finalitzat (seu qualsevol sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats se descontaran de la garantia definitiva.



En caso de incumplimiento del servicio se aplicarán las siguientes penalidades:

a) En relación con las categorías de incidencias:

- Críticas y Urgentes: 1% del importe mensual del contrato asignado a las prórrogas, IVA excluido, por cada 4 horas laborables completas que sobrepasen el ANS relativo al tiempo de respuesta o resolución fijado de cada incidencia.
- Importantes y Estándares: 1% del importe mensual del contrato asignado a las prórrogas, IVA excluido, por cada 4 días laborables completos que sobrepasen el ANS relativo al tiempo de respuesta o resolución fijado de cada incidencia.

b) En relación con la entrega de los informes de valoración de desarrollo de nuevas funcionalidades:

- 1% del importe de mantenimiento fijo mensual por cada día laborable completo de retraso en la entrega de los informes.

c) En relación con la entrega de las nuevas funcionalidades desarrolladas:

- 1% del importe correspondiente a cada nuevo desarrollo, por cada día laborable completo de retraso en la entrega de los desarrollos de nuevas funcionalidades respecto al calendario previsto en los informes de propuesta.

## **9. Devolución del servicio**

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC. En esta fase el contratista deberá definir y ejecutar el plan de devolución del servicio, donde deberá incluir una descripción de las obligaciones y tareas que deberán ser desarrolladas en relación con la finalización del contrato y que incluya los términos y condiciones en que se realizará esta devolución.

Durante esta fase el contratista pondrá a disposición de la Diputación de Barcelona toda la documentación que ha utilizado durante la ejecución del contrato y la volumetría de las tareas efectuadas durante su vigencia.

El contratista deberá presentar como parte integrante de su propuesta técnica el Plan de devolución provisional, con el siguiente contenido mínimo:

- Definición de la duración del plan de devolución ofrecido.
- Cuantificación de los recursos que se consideren necesarios para realizar la transferencia de conocimiento y la transferencia tecnológica.
- Método previsto para hacer la transferencia de conocimiento (trabajo en paralelo, workshops, sesiones formativas, entre otros).
- Cuantificación de los recursos y tareas a llevar a cabo necesarias durante la fase de transición en el supuesto de alternancia entre contratistas.
- El conjunto de tareas incluidas en el plan de devolución no podrá superar el plazo máximo de dos semanas.





También se deberá proponer el plan de entrega de:

1. Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de estas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos).
2. Documentación. Determinar la documentación técnica que se entregará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

Tres meses antes de la finalización del contrato, la contratista deberá presentar el plan de devolución definitivo del servicio que incluya los mecanismos necesarios para traspasar toda la información relacionada con el servicio prestado a la Diputación de Barcelona. Este plan incluirá un mínimo de 40 horas de dedicación de recursos de la empresa contratista, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona para llevar a cabo las tareas identificadas.

La devolución del servicio está incluida en el plazo de ejecución del contrato y no debe representar ninguna discontinuidad en el servicio.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato deberán quedar resueltas. Si no es así se aplicarán las penalidades correspondientes.

La finalización del contrato exigirá también la eliminación segura de los datos personales y de toda la información que se haya utilizado para la ejecución del contrato. Se aportará certificación de su destrucción.

## **10. Transición del servicio**

La fase de transición del servicio se corresponde con el periodo de tiempo donde la nueva empresa contratista (cuando se ha dado el caso de que ha habido alternancia entre contratistas) debe realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de carácter preparatorio, con respecto a su equipo de trabajo, para asumir la fase de arranque o puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Esta fase de transición del servicio se establece entre el momento de la formalización del contrato y el inicio de la prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Recoger el traspaso de conocimiento por parte del contratista saliente con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación del arranque del servicio por parte del contratista alternativo.
- Preparación y pruebas de los accesos remotos al sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio.

En este sentido, la empresa contratista deberá comprometerse a realizar una buena gestión y seguimiento de los servicios objeto de este contrato, garantizando la prestación continuada en el tiempo, según los acuerdos de nivel de servicios y con entregas de calidad, así como asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento entre contratistas en la fase de transición del servicio.



Cuando haya continuidad de contratista ésta deberá entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, si procede, en la prestación del servicio.

## **11. Transferencia tecnológica y/o de Conocimiento**

El contratista está obligado a facilitar a las personas designadas por la DSTSC toda aquella información necesaria para disponer de un pleno conocimiento técnico de las prestaciones realizadas.

Sin embargo, el personal técnico designado por la DSTSC para hacer la gestión de las prestaciones contratadas podrá realizar todas aquellas consultas que considere oportunas para el correcto seguimiento y control del contrato, así como, recibiendo, en su caso, el traspaso de la información que sea necesaria para conocer y comprender el funcionamiento de estos.

## **12. Acceso remoto por la prestación de los servicios contratados**

La DSTSC dispone de un servicio VPN que deberá ser utilizado por los técnicos adscritos al contrato para acceder remotamente al sistema informático objeto del contrato en caso de conexión fuera de sus instalaciones.

Requiere disponer de certificado digital reconocido para identificarse personalmente y la tramitación de la solicitud de acceso firmada electrónicamente para cada uno de los miembros del equipo asignado por la empresa contratista. Aparte del control del acceso y de la autenticación del usuario será necesario que se puedan registrar las acciones efectuadas sobre el sistema administrado.

La conexión necesaria para este acceso remoto deberá estar operativa en el momento de inicio del contrato. La empresa contratista operará de acuerdo con las instrucciones técnicas de la DSTSC relativas a la administración de los sistemas informáticos y de comunicaciones.

Los gastos que se deriven del uso de este enlace los deberá asumir la empresa contratista.

Para una mayor agilidad a la hora de interactuar con el usuario, la empresa contratista deberá disponer de una herramienta para coger el control de sesiones de usuarios internos de la Diputación de Barcelona desde la red de la empresa proveedora. Esta herramienta deberá ofrecer los estándares de seguridad del ENS y a las recomendaciones de la guía CCNSTIC 817, o aquella que la sustituya o complemente, y disponer un registro de uso por parte de usuarios administradores identificados individualmente.

También será necesario aportar una propuesta escrita de protocolo de actuación de los administradores remotos que incorpore entre otros:

1. La instalación/desinstalación y la configuración segura de la herramienta de control remoto.
2. La anticipación de presencia de información personal en la sesión capturada y la forma en que ésta se salvaguarda.





El uso de cualquiera o la totalidad de estas herramientas no supondrá ningún requerimiento adicional que afecte a la infraestructura de la Diputación de Barcelona, así como tampoco ningún coste económico adicional.

**DILIGENCIA** para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 26 de junio de 2025. En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2025/0002457
<b>Tipus documental</b>	Plec de clàusules o condicions
<b>Títol</b>	Pliego de prescripciones técnicas particulares del expediente de contratación relativo a la contratación de los servicios de mantenimiento correctivo y desarrollo de nuevas funcionalidades del Sistema de Información de la Red Servicios Locales de Empleo de la Diputación de Barcelona
<b>Codi classificació</b>	D0506SE01 - Serveis obert

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	27/06/2025 16:41

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
6c5236c6df6234f66c18	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	

