

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU, RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES, DESENVOLUPAMENTS I SUPORT AL PERSONAL TÈCNIC DEL SERVEI DE SALUT PÚBLICA EN PRODUCTES BASATS EN APLICACIONS BUSINESS INTELLIGENCE I COMPLEMENTÀRIES

ÍNDEX

1.	Antecedents.....	2
2.	Objecte	2
3.	Abast	3
4.	Descripció de les aplicacions Qlik del SSP	3
5.	Tasques a realitzar	6
6.	Equip de treball que prestarà el servei.....	9
7.	Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista.....	12
8.	Dotació informàtica	13
9.	Canals de comunicació	14
10.	Seguiment del servei	14
11.	Posada en marxa.....	15
12.	Acords de nivell de servei (ANS)	16
13.	Incompliment dels ANS.....	17
14.	Devolució del servei.....	17
15.	Transició del servei.....	19
16.	Transferència tecnològica i de coneixement	20
17.	Accés remot per la prestació dels serveis contractats.....	20

1. Antecedents

La Secció d'Informació i Anàlisi en Salut Pública (en endavant SIA) del Servei de Salut Pública (SSP en endavant) desenvolupa des de fa 15 anys un Sistema d'indicadors de salut local amb eines del grup Qlik per facilitar instruments i recursos als ajuntaments per a que coneguin l'estat de salut de la població i planifiquin l'acció en salut pública, tenint en compte els determinants de la salut i l'estratègia de Salut a totes les polítiques.

D'altra banda, la Secció de Salut Pública del SSP dona suport als municipis en el desenvolupament de les polítiques locals d'àmbit competencial que contribueixin a la protecció i promoció de la salut de les persones: sanitat ambiental, qualitat sanitària de l'aigua, seguretat alimentària, promoció d'estils de vida saludables, seguretat i salubritat a les platges.

Aquestes prestacions del SSP als ens locals estan incloses en el Catàleg de Serveis de la Diputació de Barcelona (DIBA en endavant). El format i productes que genera el Sistema d'indicadors de salut local i les assistències als ens locals es descriuen en el punt 4 d'aquest document.

La creixent complexitat de la gestió i tractament les de dades proveïdes i generades per analitzar la informació i ajudar a la presa de decisions tant del SSP com dels ens locals, així com la manca de personal amb perfil informàtic al SSP, fan que es plantegi el present procés de contractació externa.

Paral·lelament, la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (en endavant DSTSC) de la DIBA coordina i dona suport als serveis de la institució en el desenvolupament, posada en marxa i manteniment de sistemes d'informació d'aquest tipus a través de la plataforma de Business Intelligence (en endavant BI) de la DIBA.

2. Objecte

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir el procediment obert per a la contractació del servei de manteniment correctiu, resolució d'incidències, desenvolupaments i suport al personal tècnic del SSP de la DIBA en eines de BI mitjançant diverses aplicacions del grup Qlik (QlikView, Qlik Sense, NPrinting, GeoAnalytics, etc).

També caldrà realitzar tasques d'extracció, transformació i càrrega de dades (ETL amb plataformes com Hitachi Pentaho) i d'emmagatzematge (com Oracle Database).

3. Abast

El present plec regula (segons el que es desenvolupa en el punt 5) la prestació dels següents serveis en plataformes Qlik (QlikView, QlikSense, NPrinting, GeoAnalytics...) així com amb Pentaho:

- Manteniment correctiu per minimitzar el nombre d'incidències i resolució d'incidències en el mínim temps possible. Adaptacions de les aplicacions existents a través del monitoratge i administració del sistema per preveure incidents i optimitzar el rendiment i correcte dimensionament.
- Desenvolupament de nous evolutius a partir de propostes i execucions de funcionalitats i aplicacions de nova creació.
- Recolzament tècnic, suport i aclariment de consultes al personal tècnic de la DIBA.

L'empresa contractista haurà de complir aquests objectius d'acord amb els requeriments tècnics de la DIBA.

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 de les aplicacions Qlik del SSP

A continuació es descriu el sistema de BI del SSP de la DIBA, així com les seves previsions de desenvolupament en el període de prestació del servei.

Al sistema al que l'empresa contractista haurà de donar suport, s'hi afegixen constantment nous indicadors i millores, el que implica modificacions i ajustos als quals caldrà donar resposta amb el desenvolupament d'evolutius.

En l'actualitat, el sistema es divideix en dos:

1. Sistema d'indicadors de salut local
2. Sistema d'assistència als ens locals

1. Sistema d'indicadors de salut local

Facilita als ens locals majors de 10.000 habitants de la província de Barcelona informació sobre l'estat de salut de les persones que viuen als seus municipis, així com indicadors demogràfics, de salut sexual i reproductiva, mortalitat, morbiditat, accidents de trànsit, indicadors socioeconòmics i de qualitat de l'aire.

Aquest indicadors s'acumulen en sèries històriques àmplies que alguns casos arriben a tenir més de 20 anys i es basen en *datasets* de base poblacional, anònims i procedents de diferents registres oficials:

- Servei Català de la Salut (CatSalut)
- Instituto Nacional de Estadística (INE)
- Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT)
- Servei Català de Trànsit (SCT)
- Ministeri de Sanitat
- Centre d'Estudis Epidemiològics sobre les Infeccions de Transmissió Sexual i Sida de Catalunya (CEEISCAT)
- Servei de Vigilància i Control de l'Aire de la Generalitat de Catalunya
- DIBA (Programa HERMES, Observatori Local d'Habitatge...)

Aquests *datasets* es carreguen al sistema mitjançant arxius de diversos tipus:

- Arxius .dat elaborats pel SSP a partir de microdades de l'INE
- Arxius .xls de fonts com l'IDESCAT i l'Observatori Local d'Habitatge
- Arxius .csv provinents de repositoris de dades obertes
- Arxius .qvd d'altres sistemes estadístics de la DIBA (Hermes)
- WebScraping de fonts diverses

La informació recollida al Sistema es presenta actualment en dos formats:

- Informe d'Indicadors de Salut Local, generat amb NPrinting (sobre QlikView, i QlikSense). La DIBA genera un informe municipal per als ajuntaments que l'han sol·licitat, més un altre referit al conjunt de la província. S'actualitza anualment i, en el seu format actual, inclou més de dos cents indicadors. L'extensió de cada informe és ara mateix entre 110-120 pàgines.
Aquest informe es complementa amb un resum executiu constituït per unes 20 pàgines.

- Quadre de Comandament d'Indicadors de Salut Local, interactiu i amb gràfics i taules actualitzades quan es reben noves dades. Es consultable en línia per usuaris autoritzats d'ens locals mitjançant el QlikView Extranet Server de la DIBA. Es contempla una possible migració a Qlik Sense durant el període de vigència del contracte.

2. Sistema d'assistències als ens locals

Permet a la DIBA gestionar les dades sobre les assistències als ens locals i l'activitat realitzada en el marc d'aquestes assistències, utilitzant dades que es troben a tres aplicacions corporatives que formen un sistema integral de gestió de les activitats i a arxius .xls complementaris. Les tres aplicacions corporatives són les següents:

- PMT: Portal municipal de tràmits, canal de comunicació entre la DIBA i els ens locals per a la tramitació electrònica i seguiment de les sol·licituds.
- SIGAC: Sistema Integral de Gestió de les Activitats Corporatives, eina corporativa d'ús intern de la DIBA per a la gestió i seguiment de les activitats relatives als ajuts o assistències que la corporació presta als ens locals.
- PSPC: Protocols del Salut Pública i Consum, eina que recull els resultats de les inspeccions higienicosanitàries d'establiments alimentaris, piscines i establiments de tatuatge i pírcing, realitzades pel SSP als ens locals que formalitzen les seves sol·licituds a través de PMT.

La informació recollida en aquest sistema es presenta generant els següents informes directament des de QlikView:

- Informe d'activitat per ens local
- Informe de classificació d'establiments en funció del risc sanitari

Es preveu posar en marxa altres productes, també basats en programari Qlik, als quals el proveïdor haurà de donar suport segons el que s'especifica en el punt 5 d'aquest plec:

- Productes de visualització cartogràfica.
- Altres models d'informes generats des de NPrinting en els diferents formats en que reporta (MS Word, PDF, MS PowerPoint, etc.)

- Productes oberts al públic en web mitjançant Qlik Sense Internet Access Server de la DIBA.

5. Tasques a realitzar

Tal i com ja s'avançava en el punt 3 d'aquest document, els serveis a contractar inclouen la realització de les següents funcions sobre els productes detallats en el punt anterior:

1. Manteniment correctiu, resolució d'incidències i optimització:

- Actualització del sistema (recarregues de dades, assessorament en llicències de programari, etc.)
- Correcció de dades errònies (per exemple, arxius i *datasets* corruptes)
- Realització de qualsevol actuació per resoldre disfuncions o incidències en el sistema, amb l'objectiu de minimitzar el nombre d'incidències i resoldre-les en el mínim temps possible.
- Revisió del funcionament i configuració de les aplicacions. Resolució de qualsevol incidència o error en el seu funcionament, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració de l'estació de treball.
- Adaptacions de les aplicacions existents a través del monitoratge i administració del sistema per preveure incidents i optimitzar el rendiment i correcte dimensionament, de forma proactiva.
- Serà responsabilitat de l'empresa contractista: la recepció de les incidències, la comunicació immediata i detallada a la DIBA en cas que l'empresa la detecti, l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DIBA, provar-la a l'entorn de desenvolupament, preparar la instal·lació a l'entorn de producció i documentar les activitats i modificacions realitzades.
- També serà responsabilitat de l'empresa contractista garantir-ne la qualitat durant tota la duració del contracte.

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

- Anàlisi i resolució de la incidència. L'empresa haurà de validar la resolució de totes les incidències en l'entorn de qualitat amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).

- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències i la ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada, que com a mínim ha de constar de:
 - o Una descripció tècnica dels canvis realitzats.
 - o Les modificacions que calgui incloure al manual d'usuari, si aplica.
 - o Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - o El control de qualitat abans del lliurament.
 - o La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, etc.).

Una incidència estarà resolta si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DIBA. Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebí el vistiplau de la DIBA, serà retornada a l'empresa, acumulant temps de resolució.

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

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de prestació del 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 productes.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició del personal tècnic de la DIBA.

2. Desenvolupaments de nous evolutius:

- Adaptacions i modificacions de les actuals aplicacions a nous requeriments que donin resposta a noves peticions.
- Introducció de noves bases de dades i correcta vinculació a les existents.
- Creació de nous indicadors, taxes, variables i objectes Qlik.
- Adequació dels indicadors als àmbits territorials que es demanin (municipis, comarques i altres).
- Implementació de processos de càrrega de dades (per exemple des de portals de dades obertes o des de bases de dades de gestió corporativa) mitjançant ETL basats en programari com Hitachi Pentaho.

- Migració de *datasets* a formats Oracle Database ubicats en els servidors corporatius de la DIBA segons els estàndards que es defineixin des del DSTSC.
- Desenvolupament de nous productes de report en els diferents formats (informe, quadre de comandament, cartografia...) i suport a la seva postproducció.
- Migracions previstes dins del sistema Qlik (bàsicament de QlikView a Qlik Sense i els seus respectius referents NPrinting).

L'empresa contractista realitzarà un informe de valoració i desenvolupament de la nova funcionalitat que haurà de comptar amb el vistiplau de la DIBA.

Les tasques d'evolutius tindran dues fases:

1) Realització de l'informe de valoració

- Els tècnics de la DIBA faran la petició a l'empresa contractista amb els requeriments detallats en el punt 9.
- L'empresa realitzarà un informe de valoració que constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la solució.
 - Nombre d'hores previstes.
 - Proposta de calendari de les fases d'execució.
- Un cop presentat l'informe de valoració, els tècnics de la DIBA decidiran 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 DIBA.

2) Execució

- L'empresa contractista haurà de validar el funcionament dels evolutius associats a projectes en l'entorn de qualitat de la DIBA.
- La documentació a lliurar per a qualsevol actuació evolutiva haurà de constar d'informació tècnica amb descripció de les accions realitzades. També caldrà lliurar un manual d'usuari o bé una actualització de l'existent si és el cas, que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

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

Una vegada la petició de suport estigui validada i tancada per la DIBA es podrà procedir al seu càrrec a la propera factura oberta, d'acord amb les dades de l'informe de valoració.

3. Recolzament tècnic, suport i aclariment de consultes:

- Suport al personal tècnic de la DIBA, tant d'àmbit tecnològic com funcional (dubtes, problemes, transferència de coneixement, etc.) per garantir la millora contínua i l'encaix de les solucions a les necessitats de la DIBA.
- El personal de l'empresa podrà ser requerit per transferir al personal tècnic de DIBA els procediments emprats en qualsevol de les tasques desenvolupades.
- Formació i assistència directa al personal de la DIBA, sense cap cost addicional per a la DIBA, que es podrà realitzar tant de forma presencial com telemàtica, sempre a criteri de la DIBA. Es preveu la gravació de les sessions per a la seva reutilització de la forma més convenient als interessos de la DIBA.

Totes les tasques s'hauran d'ajustar als procediments tècnics i de seguretat establerts per la DIBA, tal i com es detallen en la clàusula 2.19 del PCAP, en els annexos dels plecs i en els requeriments tècnics BI de la DSTSC que, en el moment de redactar aquest plec, són els que es poden trobar en el següent enllaç:

<https://comunitatdstsc.diba.cat/wiki/resum-plataforma-BI>

6. Equip de treball que prestarà el servei

L'equip de treball estarà integrat pels professionals que s'indiquen a la clausula 1.10 del PCAP, en els termes següents:

- Responsable del contracte
- Referent tècnic,
- Tècnics

Aquest equip s'haurà de mantenir estable durant l'execució del contracte.

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 la prestació resti sense cobrir.

6.1.1.1. *Responsable del contracte*

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DIBA es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

La seva funció serà conèixer en profunditat els serveis, les prestacions cobertes, assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos adquirits, i vetllar pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

A títol d'exemple, tindrà les següents responsabilitats:

- Definir el pla de treball que servirà de guia per a l'execució de les prestacions durant la vigència del contracte. Aquest pla haurà d'incloure les mètriques de satisfacció, els recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. El pla es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DIBA.
- Supervisar la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DIBA.
- Supervisar la qualitat. Elaborarà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades, permetent el seguiment i l'avaluació de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisar els riscos. Mantindrà actualitzada la llista de riscos i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisar els incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- Gestionar 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, els gestionarà estretament per accelerar la resolució.

6.1.1.2. *Referent tècnic*

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DIBA i qui coordinarà els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada.

Assumirà les funcions següents:

- Gestionar i coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DIBA.
- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DIBA.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar i planificar les tasques, procediments i evolutius, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat tècnica i funcional dels procediments i tasques.
- Valorar el cost dels treballs.
- Gestionar les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda de la DIBA.
- Analitzar les prestacions per tal de proposar millores.
- La persona designada com a referent tècnic també assumirà funcions de tècnic.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària d'un 100% de la seva jornada laboral, aplicat sobre el còmput total anual d'hores. Ha de poder respondre, en qualsevol moment de l'horari estipulat, a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions. Per això, és imprescindible que aquesta persona disposi d'un mòbil destinat a la seva localització en qualsevol moment. La seva presència pot ser requerida a les oficines de la DIBA, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la DIBA. Les tasques del referent tècnic es consideren crítiques.

6.1.1.3. *Tècnics*

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte d'un mínim d'1 tècnic amb perfil de desenvolupador de projectes Qlik.

Els tècnics adscrits al contracte hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del contracte i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que la prestació no es vegi afectada per augments esporàdics d'incidències o peticions concretes.

A títol d'exemple, els tècnics assumiran:

- Resolució d'incidències, problemes, peticions, consultes, evolutius, adaptacions, etc.
- Operacions ordinàries de manteniments i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions, etc.

7. Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

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

- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DIBA del compliment d'aquests requisits.
- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball, i perquè els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DIBA.
- L'empresa contractista assumirà l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista vetllarà en especial perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en els funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs objecte del contracte.
- En cas que els tècnics no satisfacin els mínims d'eficiència, metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DIBA podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.
- En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, la persona substituïda haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits exigits al substituït, així com les possibles millores que hagi pogut oferir l'empresa en la seva oferta. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DIBA amb una antelació mínima d'una setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de

concretar en un màxim de dues setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpori a l'equip de treball.

- L'empresa contractista haurà d'informar a la DIBA de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DIBA.

8. Dotació informàtica

L'empresa contractista disposarà de la dotació informàtica necessària per desenvolupar les tasques contractades:

- Programari: llicències totalment operatives de QlikView, Qlik Sense, GeoAnalytics, Nprinting, Hitachi Pentaho, així com altres que es considerin necessàries per a la prestació del servei. Les llicències han de correspondre necessàriament a aquest programari perquè és el que utilitza el sistema de la DIBA i sobre el qual caldrà fer tasques de manteniment i desenvolupament.
- Maquinari: equipament informàtic necessari per executar àgilment el programari.

El contractista s'obliga a proveir programes i serveis que compleixin amb la normativa de protecció de dades personals vigent i facilitar qualsevol dada o document que li sigui demanat sobre el compliment normatiu en protecció de dades personals per l'ús dels programes.

Altrament, haurà d'utilitzar els programes i eines que permetin el compliment normatiu de la normativa de la UE en matèria d'Intel·ligència artificial i, en concret, tot allò que s'estableixi en el Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'Intel·ligència artificial (RIA), tenint especial cura pel que fa a les pràctiques prohibides, com l'ús de tècniques que alterin el comportament d'una persona o col·lectiu, que puguin provocar un perjudici considerable a un determinat col·lectiu per la seva edat, discapacitat, situació econòmica o social i l'elaboració de perfils de persones segons el seu comportament.

9. Canals de comunicació

La DIBA posarà a disposició del contractista una eina per al seguiment de les peticions. La comunicació d'incidències i tasques es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en l'eina de seguiment de peticions.

En el cas d'incidències crítiques o urgents, s'utilitzarà el mòbil en primera instància. Posteriorment, la incidència s'anotarà també a l'eina de gestió.

Aquesta eina, actualment és el Redmine, tot i que l'empresa contractista ha de saber que en el supòsit que la DIBA la canviï s'haurà d'adaptar a la nova eina considerada oficial per la gestió de les incidències i peticions comunicades per la DIBA.

10. Seguiment del servei

L'empresa contractista farà un informe mensual en relació amb l'execució del contracte, on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà en disposició de la DIBA abans del 5è dia laborable de cada mes posterior al que s'està evaluant i abans d'emetre la facturació.

A continuació es detalla la informació que com a mínim ha de constar en aquest informe:

- Dades del suport
 - Tasques tancades, amb codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament, tasques realitzades, hores consumides i cost.
 - Tasques no tancades, amb codi, categoria, descripció, data obertura, data prevista de realització, tasques realitzades i previstes i hores consumides.
- Dades de gestió
 - Estat d'accions de millora del contracte
 - Facilitar la informació necessària per a que la DIBA pugui fer un seguiment acurat de l'evolució i situació econòmica del contracte.

Aquest informe serà validat pels tècnics de la DIBA.

La DIBA podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc.

Si els tècnics de la DIBA ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment per treballar per a la millora constant del servei. A aquestes reunions assistiran per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i el referent tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes mensuals, el funcionament dels processos, es definiran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'acta de la reunió anirà a càrrec de l'empresa contractista. També, a demanda de la DIBA es podran organitzar reunions puntuals sobre temes específics i reunions operatives.

En relació a les reunions, sigui quina sigui la periodicitat i el motiu de convocatòria, es podran realitzar tant en modalitat presencial com telemàtica, sempre a criteri dels tècnics de la DIBA. El contractista disposarà dels mitjans necessaris per adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional a la DIBA. En l'actualitat, per a reunions telemàtiques la DIBA utilitza la plataforma TEAMS. I les dependències del SSP de la DIBA, actualment estan ubicades al Passeig de la Vall d'Hebron, 171, Llars Mundet, 08035 Barcelona.

En relació a les peticions de projectes de nova creació o evolutius de productes es desenvoluparan segons les metodologies definides pels tècnics de la DIBA (en l'actualitat, la metodologia *Agile*). Per a la creació d'aquests evolutius, es crearà un equip de treball del qual formaran part, com a mínim:

- Referent de la DSTSC
- Referent de SSP
- Referent del contractista

11. Posada en marxa

L'empresa contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC i al SSP.

Durant la primera reunió de treball, el contractista haurà de presentar el pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per executar la posada en marxa del servei: traspàs de coneixements, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

El pla de posada en marxa ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable de la data d'inici de la prestació, a partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

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

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

12. Acords de nivell de servei (ANS)

Les hores de servei es consumiran en funció de les necessitats de la DIBA.

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

El càlcul de l'ANS es realitzarà amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació i el mes natural.

No computaran els períodes de temps en que l'empresa contractista estigui pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics de la DIBA.

Les tasques només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DIBA. 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.

Les peticions tindran els següents temps de resposta i resolució:

	Entre la comunicació de la petició i la presentació de l'informe de valoració	Entre la confirmació de la petició i l'inici de les actuacions	Temps de resolució des de la confirmació de la petició
Manteniment, correctiu, resolució d'incidències i adaptacions d'aplicacions		3 dies laborables	1 setmana
Desenvolupament de nous evolutius	5 dies laborables ¹	10 dies laborables	4 setmanes

¹ Aquí, i en el conjunt del document, s'entenen per dies laborables els compresos entre dilluns i divendres no festius a la ciutat de Barcelona.

El temps de resolució és el període transcorregut entre la comunicació de la incidència o la confirmació del nou desenvolupament al contractista i la seva resolució satisfactòria i documentada per part d'aquest.

L'informe de valoració haurà d'estar validat per la DIBA.

El servei es prestarà en horari de 8 a 15h. Excepcionalment, els tècnics del SSP poden autoritzar la prestació del servei en franges horàries diferents.

13. Incompliment dels ANS

L'incompliment dels ANS podran donar lloc a les penalitats establertes a la clàusula 2.6 del PPT.

L'acreditació del compliment es realitzarà mitjançant el procediment següent:

- A les reunions entre l'empresa contractista i els tècnics de la DIBA s'avaluarà la correcta execució de la prestació i s'analitzarà l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DIBA detecti incompliments en els ANS establerts es comunicarà formalment a l'empresa contractista.
- Durant la reunió de seguiment, l'empresa contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, l'empresa contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DIBA i les disconformitats manifestades per l'empresa i es lliurarà a la DIBA.
- En el cas que la DIBA consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe, adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, especificant la quantitat exacta que aquesta haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert, i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.

14. 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 DIBA.

L'empresa contractista posarà a disposició de la DIBA tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la descripció de les tasques efectuades durant la seva vigència.

L'empresa contractista haurà de definir i executar el pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte, i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

L'empresa contractista presentarà el pla de devolució provisional amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Metodologia prevista per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, conferències, sessions formatives, etc.) i determinar el nombre de sessions de traspàs de cada tipologia.
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició del nou contractista.
- El conjunt de tasques incloses en el pla de devolució no podrà superar el termini màxim de dues setmanes.

L'empresa contractista també proposarà un pla de lliurament de la documentació, on determinarà la documentació tècnica a lliurar, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, proposarà la planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució definitiu del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la DIBA, i que n'asseguri la continuïtat de dit servei. Aquest pla inclourà un mínim de 40 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la DIBA, per dur a terme les tasques identificades.

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

El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en la prestació.

Els conjunts de dades resultants dels processos que l'empresa contractista hagi de requerir per al seu estudi, anàlisi, transformació, traspàs, còpia de recolzament o qualsevol altre supòsit, hauran d'eliminar-se tan bon punt s'assoleixi la finalitat per la que es van generar.

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.

15. Transició del servei

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

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

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.

En aquest sentit, l'empresa contractista s'haurà de comprometre a realitzar una bona gestió i seguiment dels serveis objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació (procediments de gestió, dades i documents) i coneixement entre contractistes en la fase de transició del servei.

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

16. Transferència tecnològica i de coneixement

L'empresa contractista està obligada a facilitar al personal de la DIBA tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnic de les prestacions realitzades.

Tanmateix, el personal de la DIBA podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control del contracte, així com per rebre el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels mateixos.

17. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

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

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

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

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

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

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

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0009620
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec prescripcions tècniques contractació servei manteniment correctiu, resolució incidències, desenvolupaments i suport personal tècnic Servei Salut Pública productes basats aplicacions Business Intelligence i complementàries
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Elisenda Noguera Guillaumet (TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	16/05/2025 14:21

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
bb3bc1d1e885a49528ae	https://seuelectronica.diba.cat	

