

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN MIXTA DE UNA SOLUCIÓN INFORMÁTICA (SaaS) PARA LA
GESTIÓN INTEGRAL DE LA SEGURIDAD Y VIGILANCIA FÍSICA DE LA
DIPUTACIÓN DE BARCELONA Y DE LOS ENTES DE SU SECTOR PÚBLICO**

Expte. 2024/0025280

Índice

1. Antecedentes
2. Objeto
3. Alcance
4. Requerimientos funcionales de la solución de gestión
 - 4.1. *Tipologías de usuarios y seguridad de la información*
 - 4.2. *Situación actual y volumetría*
 - 4.3. *Descripción funcional*
 - 4.4. *Documentación del proyecto*
 - 4.5. *Formación*
5. Requerimientos técnicos de la solución de gestión
 - 5.1. *Integración con los sistemas corporativos y accesos*
 - 5.2. *Capacidad y disponibilidad del sistema*
 - 5.3. *Concurrencia*
 - 5.4. *Tiempo de respuesta*
 - 5.5. *Especificaciones web y app*
 - 5.6. *Idioma*
6. Modelo de prestación
 - 6.1. *Condiciones generales de la prestación*
 - 6.1.1. *Software as a Service*
 - 6.1.2. *Tareas de implementación.*
 - 6.1.3. *Gestión correctiva de incidencias y soporte funcional y técnico*
 - 6.1.4. *Mejora evolutiva de la solución. Bolsa de horas*
 - 6.1.5. *Herramienta de soporte y canales de comunicación*
 - 6.1.6. *Equipo de trabajo*
 - 6.1.7. *Horario de la prestación del servicio*
 - 6.2. *Seguimiento del contrato*
7. Prueba de concepto
8. Puesta en marcha de la solución y plan de continuidad

- 8.1. *Condiciones generales*
- 8.2. *Presentación del plan de puesta en marcha*
- 8.3. *Validación y enmiendas del plan de puesta en marcha*
- 8.4. *Configuración, adaptación y parametrización de la solución*
- 8.5. *Migración y carga de los datos*
- 8.6. *Puesta en marcha, estabilización y plan de continuidad del sistema*
- 9. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
 - 9.1. *Gestión de incidencias y bolsa de horas*
 - 9.2. *Disponibilidad de la solución*
 - 9.3. *Seguimiento del contrato*
 - 9.4. *Puesta en marcha de la solución y devolución del servicio*
- 10. Penalidades
 - 10.1. *Gestión de incidencias y bolsa de horas*
 - 10.2. *Disponibilidad de la solución*
 - 10.3. *Seguimiento del contrato:*
 - 10.4. *Puesta en marcha de la solución y devolución del servicio*
- 11. Devolución del servicio
- 12. Transición del servicio

1. Antecedentes

La Direcció de Serveis de Tecnologies y Sistemes Corporatius (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.

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:

- Realizar los criterios fijados por la Diputació de Barcelona 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 deben habilitarse para este fin.
- Coordinar las tareas administrativas de TIC de todas las unidades de la Diputació de Barcelona y, de forma particular, las que tienen interrelación, y proponer las medidas adecuadas para una máxima normalización.
- Controlar y realizar el seguimiento de aquellas tareas en materia TIC realizadas por la Diputació de Barcelona mediante recursos externos.
- Proponer y gestionar las actuaciones a desarrollar por la Diputació de Barcelona en materia TIC que, dentro de los supuestos de la cooperación y asistencia, se realicen para los entes locales de la provincia de Barcelona.
- Desarrollar y gestionar los proyectos en TIC que se produzcan a propuesta de las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formación y el reciclaje del personal de la Diputació de Barcelona en materia TIC.
- Informar del gasto económico que generen las áreas, direcciones y servicios de la Diputació de Barcelona y sus organismos autónomos en materia TIC.
- Asesorar a los organismos autónomos de la Diputació de Barcelona en materia TIC, cuando así se requiera y tutelar, si procede, 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 realizados por la Diputació de Barcelona, no sólo como responsable de este tratamiento de los entes locales sino también como encargada.

En cuanto al objeto específico de este expediente, en 2021, el Gabinete de Prevención y Seguridad (GPS) implementó una solución informática integrada para poder satisfacer sus necesidades de gestión de sus contratos con las

diferentes empresas proveedoras, tanto de vigilancia como de sistemas físicos de seguridad. Se sustituía así, la gestión informática inconexa entre las distintas unidades del GPS habilitada con distintas herramientas ofimáticas.

De la experiencia obtenida estos años y del marco normativo en materia de seguridad con implicación corporativa, en particular el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) como precepto de obligado cumplimiento, se plantea poder dar un salto cualitativo en el planteamiento de la contratación, definiendo prestaciones que den satisfacción a aquellos requerimientos funcionales necesarios para la eficaz gestión de la seguridad, como así mismo.

El GPS implementará el modelo base de gestión de la seguridad física de la Corporación, mediante la aplicación de una solución informática en modalidad SaaS para la gestión integral de la seguridad y vigilancia física de la Diputación de Barcelona y de los entes de su sector público, en adelante SIGISV.

Las especificaciones que figuran en el presente documento se ajustan a lo que se prevé 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 2014/20 febrero de 2014.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es fijar las especificaciones técnicas particulares que tendrán que regir la contratación mixta de una solución informática (SaaS) para la gestión integral de la seguridad y vigilancia física de la Diputación de Barcelona y de los entes de su sector público, relacionados en la cláusula 4.2.1 del PPT.

3. Alcance

La empresa contratista será responsable del suministro de los servicios tecnológicos para satisfacer las necesidades englobadas en las siguientes contraprestaciones:

1. Derechos de uso, mantenimiento y soporte de la solución informática:

- La provisión, en modo software, como servicio SaaS (Software as a Service), de los componentes informáticos necesarios que den compleción a la solución integral de la seguridad y vigilancia, de acuerdo con los requerimientos explicitados en el presente pliego de prescripciones técnicas PPT y en la normativa sectorial de aplicación en materia de seguridad en las administraciones públicas.

- El derecho de uso de la solución informática ajustado a la operativa de la solución informática para el entorno del GPS, descrita en las diferentes tipologías de usuario, en la utilización del software en relación con la versión instalada y limitada al uso de los diferentes módulos activos que lo integran.
- La realización de las actividades de mantenimiento correctivo consistentes en las actuaciones que tienen como objetivo resolver disfunciones e incidencias de la aplicación informática, en producción, dentro del período de vigencia del contrato.
- El soporte continuo durante la vigencia del contrato para resolver consultas, incidencias y problemas que sean reportados por el GPS.
- El desarrollo de cambios funcionales que se deriven de nuevas necesidades adaptativas a la normativa legislativa y reglamentaria tanto sectorial de la seguridad como de la administración pública.

2. Prestación para la puesta en marcha, migración de datos y formación:

- La parametrización de la solución informática a los procesos de negocio del GPS necesarios y explicitados en los requerimientos funcionales, técnicos, organizativos y operativos establecidos en el PPT.
- La migración de los datos de la aplicación de gestión de la seguridad actualmente en producción en el GPS.
- La formación necesaria al personal del GPS para la óptima utilización de la solución informática puesta en producción.

3. Adaptación de la solución informática a nuevas funcionalidades:

- El desarrollo de cambios funcionales que se deriven de nuevas necesidades evolutivas de gestión formuladas por el GPS.

4. Plan de devolución:

- Elaboración y ejecución del plan de devolución del servicio implementado con solución informática.

4. Requerimientos funcionales de la solución de gestión

4.1. Tipologías de usuarios y seguridad de la información

En el siguiente cuadro se reflejan las tipologías de usuario y las funcionalidades asociadas, descritas más adelante en el presente pliego:

| Tipologies de usuaris | Funcionalitats |
|--|---|
| Administrador de la aplicació (Habitualmente utilizarán ordenadores de sobremesa) | Mantener departamentos de usuarios |
| | Definir cuestionarios de evaluación |
| | Validar y bloquear personal operativo |
| | Gestionar almacenes |
| | Gestionar y mantener contratos y servicios a realizar |
| | Extracción salpicadero |
| | Crear, gestionar y mantener equipos e instalaciones |
| | Registrar incidencias |
| | Cambiar el estado de cualquier aviso y asignar personal para su resolución |
| | Gestionar el sistema de mensajería y comunicación entre los usuarios, según necesidades |
| | Programar trabajos preventivos de mantenimiento |
| | Consulta y extracción de históricos |
| | Gestionar y asociar documentación técnica en las instalaciones |
| | Crear rondas de inspección y revisiones |
| | Crear árbol de carpetas y subcarpetas, establecer permisos y almacenar documentación en el módulo de gestión documental |
| | Definir grupos y tipos de incidencias, así como sus estados |
| Perfil | Funcionalitats |
| Personal externo de vigilancia, servicios auxiliares y mantenedores de vías locales (Habitualmente utilizarán acceso vía dispositivos móviles) | Consultar cuadrantes del servicio |
| | Consultar y ejecutar tareas asignadas: marcar entrada y salida, ejecutar rondas |
| | Consultar y registrar de incidencias |
| | Registrar entradas y salidas de material en almacenes |
| | Gestionar comunicaciones |
| | Registrar incidencias carreteras |
| Perfil | Funcionalitats |
| Personal externo que presta servicios de | Registrar entrada y salida del servicio |
| | Consultar la programación y gestión de las tareas a realizar asociadas a un equipo y/o edificio y/o recinto |

| | |
|--|---|
| mantenimiento de las instalaciones <i>(Habitualmente utilizarán acceso vía dispositivos móviles)</i> | Ejecutar tareas asignadas |
| | Generar y gestionar informes de mantenimiento |
| Perfil | Funcionalidades |
| Personal interno del GPS y de sus OOA (organismos autónomos) y Consorcios que deben acceder como supervisores <i>(Habitualmente utilizarán ordenadores de sobremesa)</i> | Evaluar personal operativo |
| | Registrar incidencias y asignar personal para su resolución |
| | Cerrar incidencias y/o avisos |
| | Consultar cuadrantes del servicio del/los centro/s de su estructura |
| | Validar personal operativo |
| Perfil | Funcionalidades |
| Personal con perfil de coordinadores de las contratistas <i>(Utilizarán ordenadores de sobremesa)</i> | Proponer personal operativo |
| | Evaluar personal operativo |
| | Elaborar cuadrantes del servicio |
| | Aportar documentación del personal |
| Perfil | Funcionalidades |
| Personal externo con perfil inspectores <i>(Estos usuarios utilizarán acceso vía dispositivos móviles)</i> | Inspeccionar los servicios de vigilancia y auxiliares |
| | Registrar informe de la inspección del personal operativo |
| | Elaborar cuadrantes del servicio |

4.1.1 Funcionalidades del administrador

Para la correcta gestión de los servicios de vigilancia y auxiliares, y de los servicios de mantenimiento de los sistemas de seguridad existentes, será necesario que el administrador pueda:

4.1.1.1 Definir perfiles laborales y requerimientos formativos

Los requisitos de formación de cada perfil dependerán de los servicios encomendados. Se diferenciará entre formación general, formación específica de la categoría laboral o formación específica requerida del puesto de trabajo.

De esta forma se podrá determinar que el perfil laboral vigilante de seguridad debe tener una formación determinada, mientras que el perfil laboral técnico de mantenimiento debe tener otro tipo de formación.

Se podrá especificar si los certificados acreditativos de la formación caducan y, si es así, deberá informarse de la fecha de caducidad.

Se emitirá una comunicación a los perfiles que evalúan al personal operativo para que, cuando se supere la fecha de caducidad, puedan supervisar que se procede a la renovación.

En el caso del perfil vigilante de seguridad se recogerán datos del convenio colectivo, como jornadas laborales y descansos establecidos, para que en la elaboración de cuadrantes de servicios se pueda garantizar el cumplimiento del convenio.

Las actualizaciones del convenio colectivo tendrán que ser incorporadas por el contratista al software durante la vigencia del contrato y sus prórrogas.

4.1.1.2 Validar personal operativo

Previo a la incorporación de nuevos agentes para prestar los servicios de vigilancia, auxiliares o mantenimiento de los recintos, será necesario que el administrador o supervisor del servicio haya validado su incorporación.

El coordinador de la empresa proveedora introducirá en el SIGISV la documentación del personal que haya seleccionado para prestar el servicio a la Diputación de Barcelona. Será el técnico del GPS con perfil administrador o supervisor quien podrá consultar esta información del personal propuesto, validando si es apto o no apto para cubrir las sustituciones e incidencias en el servicio.

4.1.1.3 Gestión de inventario

Para cada instalación, será necesario detallar su tipología y relación de equipos instalados. A nivel de ficha de los equipos se recogerán:

- Número de serie
- Tipo de equipo (código de equipo)

- Estado del equipo: en uso, averiado, en reparación ó sustituido
- Número de serie del equipo que le sustituye, en caso de estado sustituido.

Para cada tipo de equipo se recogerá:

- Código de equipo
- Clasificación en grupo, subgrupo y familia del equipo
- Características y documentación técnica
- Operaciones requeridas para su mantenimiento
- Precios homologados: tanto el valor de adquisición como el coste de piezas de reposición o coste de instalación. Estos valores deben ser actualizados según el precio de la última compra
- Equipos homologados para la sustitución: relación de equipos que, en caso de avería sea necesario sustituir, se aceptarán como equipos sustitutorios. Previamente los habrá homologado el administrador del departamento
- Estado: En cartera o descatalogado.

4.1.1.4 Mantenimiento datos instalaciones y servicios a realizar

Para cada servicio a realizar se recogerá en una ficha los principales datos del servicio como:

- Nombre del servicio
- Localización: dirección postal y cuando sea necesario, coordenadas de geolocalización
- Instrucciones generales y particulares del servicio concreto
- Datos de contacto de los responsables del servicio (Nombre y apellidos, teléfono, SMS, e-mail, etc.)
- Medios materiales asignados al servicio
- Planificación de las inspecciones del servicio y criterios a seguir
- Contratos asociados a la ejecución del servicio
- Formación específica requerida para realizar el servicio
- Información relativa al servicio que deba conocer el personal que lo desarrollará

- Acceso al documento digitalizado de las órdenes del servicio e instrucciones diversas

Desde la ficha se podrá acceder a consultar el histórico de las actuaciones realizadas tanto las tareas habituales como las incidencias.

4.1.1.5 Mantenimiento de empresas contratistas, gestión de contratos y presupuestos

Se deberá incluir información relativa a la empresa contratista: dirección, NIF, localización, y datos del contrato vinculado:

- Tipo de contrato: se debe poder definir el tipo de contrato a gestionar, según la tipología definida a continuación:
 - o Contrato de servicios de vigilancia y seguridad.
 - o Contrato de conexión a una central receptora de alarmas.
 - o Contrato de instalación de sistemas de seguridad electrónica.
 - o Contrato de mantenimiento de sistemas de seguridad.
 - o Contrato de mantenimiento de sistemas de CCTV.
 - o Contrato de mantenimiento de sistemas de control de acceso a personas.
 - o Contrato de mantenimiento de sistemas de control de acceso de vehículos.
 - o Contrato de mantenimiento de sistemas de radio comunicación.
- Vigencia del contrato (fecha de inicio y de fin), en caso de no estar activo, no propondrá al personal operativo de la empresa proveedora en la elaboración de cuadrantes de servicio.
- Registro de inscripción correspondiente en el Registro Especial de Empresas de Seguridad de Cataluña del Departamento de Interior de la Generalitat.
- El tipo y el importe de facturación (facturación fija, facturación por intervención, etc.)
- Otros datos más específicos como, por ejemplo, el número de abonados para contratos derivados de la conexión a una central receptora de alarmas.

También, se tendrán que poder solicitar presupuestos, detallando las tareas a realizar, y será el coordinador de la empresa proveedora quien deberá detallar:

- o Coste de equipos a instalar: nunca podrá superar el precio homologado en inventario
- o Coste del material de canalización y cableado.
- o Coste del material menor

- Costes de desplaçaments y gastos
- Costes de mano de obra
- Costes de llicències y obra menor.

El coordinador de la empresa podrà entregar pressupostos con estado 'Propuesto' y será el administrador de departamento quien los aceptará o desestimarà.

4.1.1.6 Extracció cuadro de mando integral (CMI)

El SIGISV inclurà o facilitarà un cuadro de mando integral QCI configurable, en el àmbit de usuari o grup de usuaris, donde se visualitzaran de una forma gràfica aquells indicadors que el GPS requiera.

Los datos del salpicadero se obtendrán a partir de los informados por los diferentes usuarios bajo los siguientes criterios:

- Los datos del CMI se estructurarán por empresa proveedora, servicio, edificio y recinto, no necesariamente en este orden.
- Los datos deben visualizarse en formato alfanumérico y en formato gráfico, tanto de forma agrupada como de forma detallada.

Los indicadores iniciales que formarán parte del CMI son:

1. Indicadores de personal operativo: por empresa, servicio y período.

- Desviación de horas planificadas y horas realizadas.
- Número de veces que se ha incumplido el convenio regulador por no respetar los descansos establecidos.
- Horas totales de prestación de servicio y promedio mensual especificando, en %, los márgenes de superación según convenir regulador.
- PARA Número de incidencias de personal.

2. Indicadores de evaluación de personal operativo: como indicador estándar debe visualizarse la estadística de trabajadores que se han presentado, se han evaluado, se han admitido y están actualmente trabajando, por períodos anuales con detalle por empresa contratista.

3. Indicadores de prestación de servicios: como indicador estándar se visualizará el número total de horas de cada servicio con el siguiente detalle:

- Horas por contrato y servicio
- Horas adicionales en el contrato.

- Horas realizadas por cada servicio
- Horas no cubiertas por la empresa proveedora. El detalle de este indicador debe desglosarse desde el total del contrato, al por menor por año y al por menor por mes.

4. Indicadores de inspecciones: como indicador estándar debe visualizarse el número total de inspecciones para cada empresa y por cada servicio programadas y el número supervisiones realizadas por personal interno del GPS para cada servicio.

5. Indicadores de incidencias de servicios: como indicador estándar debe visualizarse una estadística de las siguientes incidencias para cada servicio:

- Indicar el número de incidencias que se han generado en cada servicio y en total, con detalle del período.
- Indicador tipología de incidencia para cada servicio, con detalle del período.

4.1.1.7 Consultar cuadrantes de servicios

El administrador de la aplicación y el supervisor tendrán acceso a la funcionalidad de seguimiento del cumplimiento de los cuadrantes, horas de entrada/salida, pudiendo realizar un control de la cantidad de horas realizadas sobre las horas programadas.

4.1.2 Funcionalidades del supervisor

El supervisor es personal del GPS y es el encargado de verificar los servicios y evaluar al personal operativo. En el caso de la Unidad de Operativas de Seguridad UOS son los responsables de los recintos y museos quienes representan esta figura. Desde el SIGISV podrá:

4.1.2.1 Evaluar personal operativo

Para poder valorar la adecuación al puesto de trabajo del personal de vigilancia y mantenimiento, la herramienta dispondrá inicialmente del siguiente cuestionario:

- Cuestionario de evaluación de personal operativo

El administrador de la aplicación será el encargado de definir este cuestionario en el SIGISV y la frecuencia de envío.

La herramienta debe permitir obtener una puntuación de la evaluación individualizada y se guardará historial de las evaluaciones realizadas de cada persona, indicando la fecha y la puntuación obtenida.

Los perfiles que podrán evaluar el personal operativo serán el coordinador de la empresa proveedora, el supervisor del GPS y/o el administrador de la aplicación.

4.1.3 Funcionalidades del inspector

El inspector es el personal de la empresa proveedora, destinado a inspeccionar al personal operativo de la propia empresa y realizar las inspecciones de los servicios encomendados.

4.1.3.1 Inspección de servicios

Para poder valorar la realización de los servicios de vigilancia y mantenimiento, la herramienta dispondrá inicialmente del siguiente cuestionario:

- Cuestionarios de inspección de servicios

La inspección de servicios consiste en inspeccionar el trabajo que realiza el personal operativo y cumplimentar un cuestionario de inspección asociado a la realización de un servicio concreto.

El administrador de la aplicación será el encargado de definir este cuestionario en el SIGISV y la frecuencia de envío.

Se guardará la fecha y hora de la inspección, quien la ha realizado, el operario de servicio, así como las respuestas al cuestionario.

Cada empresa contratista estará obligada a cumplir con un plan de inspecciones de los servicios asignados.

El GPS planificará un número mínimo de inspecciones por mes y servicio. Desde el SIGISV deberá controlarse que se han realizado el mínimo de inspecciones requeridas por servicio.

4.1.4 Funcionalidades del coordinador de la empresa proveedora

El coordinador de la empresa proveedora será el responsable de realizar las labores de planificación, gestión e inspección de los servicios asignados. Mediante el SIGISV podrá:

4.1.4.1 Proponer personal operativo

Introducir los datos relativos al personal operativo: nombre y apellido, DNI, teléfono móvil de contacto, formación homologada y formación específica de su actividad.

Será el administrador o supervisor del GPS quien, a partir de la información introducida y el resultado del cuestionario de evaluación, validará si el personal propuesto es apto o no apto para cubrir las sustituciones e incidencias en el servicio.

Se requerirá un registro del acceso (fichero de logs) a esta información curricular mientras se encuentre dentro de la aplicación, así como la obligatoriedad de borrado de la información no necesaria después de la validación.

4.1.4.2 Entregar presupuestos

El coordinador de la empresa proveedora podrá registrar presupuestos con detalle de las tareas a realizar y costes asociados:

- Coste de equipos instalados: nunca podrá superar el precio homologado en inventario
- Coste del material de canalización y cableado
- Coste del material menor
- Costes de desplazamientos y gastos
- Costes de mano de obra
- Costes de licencias y obra menor.

Una vez que los entregue tendrán el estado propuesto y será el administrador de departamento quien los aceptará o desestimará.

4.1.4.3 Elaboración cuadrantes de servicios

Consiste en asignar recursos humanos del personal operativo a las prestaciones de servicio planificadas. Sólo podrá asignar al cuadrante de servicios al personal que sea apto.

El coordinador de la empresa proveedora debe poder gestionar la planificación de los servicios creando y actualizando los cuadrantes de servicios desde el SIGISV:

- Tiene que poder gestionar todos los servicios de los centros de la Diputación de Barcelona que han licitado un servicio.
- Debe poder crear la planificación de los servicios, según el contrato en curso, con una proyección anual de las horas contratadas, considerando e

incluyendo los calendarios de festividades correspondientes a las poblaciones del ámbito de la demarcación de Barcelona y las vacaciones del personal.

- Debe poder generar un presupuesto anual detallado por tipos de hora (diurna, nocturna, festiva y sus combinaciones) con cálculo de costes.
- Para facilitar la elaboración de cuadrantes el SIGISV:
 - Sólo propondrá personal operativo que tenga la formación requerida, según servicio a cubrir.
 - No propondrá personal operativo ya asignado el mismo día y hora a otro servicio de diferente geolocalización, ni personal que el día y hora en cuestión no tenga contrato en vigor.
 - Avisará en caso de que la selección suponga no cumplir con el convenio regulador, en cuanto a jornadas laborales y descansos establecidos.

En el caso del servicio de mantenimiento de sistemas de seguridad, el coordinador de la empresa proveedora que corresponda, asignará a los técnicos de mantenimiento a las tareas de mantenimiento preventivo en base a las periodicidades de las intervenciones programadas, según el tipo de instalación. Visualizarán la fecha y hora prevista de intervención.

4.1.4.4 Asignación personal operativo a la resolución de incidencias

El coordinador podrá supervisar la resolución de las incidencias y asignar al personal operativo que considere conveniente para su resolución. Siempre teniendo presente las restricciones formativas y contractuales del personal operativo y el servicio a realizar.

4.1.4.5 Registro de incidencias de personal

Deberán registrarse las incidencias que afecten al personal operativo en su actividad de trabajo. Al registrar una incidencia el horario asignado al trabajador afectado quedará libre para poder cubrir su ausencia por otro trabajador autorizado.

4.1.4.6 Aportación certificados formativos

La formación del trabajador deberá ser acreditada mediante copia de los documentos digitalizados y certificados por las empresas. Tanto el coordinador de la empresa proveedora como el personal operativo afectado podrán escanearlos e introducirlos como documentación requerida.

4.1.5 Funcionalidades del personal operativo también accesibles desde dispositivo móvil

Tanto el personal técnico de mantenimiento de los equipos de los sistemas de seguridad, como los vigilantes que deben hacer rondas por los recintos/edificios necesitarán acceder al SIGISV utilizando dispositivos móviles.

Al conectarse al SIGISV utilizando el dispositivo móvil habrá que autenticarse y se visualizarán las tareas encomendadas:

- para los vigilantes: la ruta de rondas con puntos de reconocimiento de marcado geolocalizados.
- para los técnicos de mantenimiento: la reparación de equipos, las revisiones y/o sustituciones de los mismos.

Si es posible se ordenarán según proximidad dentro del recinto y/o edificio, con el fin de optimizar los desplazamientos y trabajos a realizar.

El personal operativo podrá adjuntar fotografías realizadas con el dispositivo como documentación adicional a las tareas encomendadas.

4.1.5.1 Ejecución de tareas

El personal operativo deberá realizar el seguimiento de las tareas que tiene asignadas, podrá descargar una hoja de trabajo donde se especificará la tarea a realizar y deberá registrar la fecha de realización, detalle de la intervención, tiempo dedicado y costes generados, en caso de que haya. Si por alguna razón no pudiera realizar la tarea, deberá indicar el motivo.

Cuando las tareas estén geo-referenciadas, será necesario que se registre el punto de geolocalización donde así se realicen, por ejemplo, se podrá verificar la realización de rondas, control de instalaciones, de apertura y cierre de puertas, etc., para el servicio de vigilancia y auxiliares, o el mantenimiento preventivo de un equipo concreto para el servicio de mantenimiento de sistemas de sistemas.

4.1.5.2 Resolución de incidencias

Una incidencia abierta será visible para todos los perfiles de gestión involucrados. El personal operativo podrá indicar las tareas realizadas para su resolución y adjuntar fotografías hechas desde el dispositivo móvil, como documentación complementaria.

4.1.5.3 Actualización inventario e imputación de costes

Algunas tareas como la reparación de equipos, la sustitución de equipos o la instalación de equipos nuevos tendrán costes asociados. En estos casos será necesario:

- Cuando los costes estén relacionados con un presupuesto previamente aceptado, no podrán, en ningún caso, superar los costes definidos en el presupuesto.
- Cuando los costes sean por reparación de equipo, los costes de desplazamiento, material y tiempo dedicado no podrán superar los precios homologados a inventario.

Por cada equipo deberá registrarse la fecha de entrega, se podrá cambiar el estado del equipo (en uso, averiado, en reparación o sustituido) y se podrá indicar el número de serie y código del equipo sustitutorio.

4.1.5.4 Consultar cuadrantes de servicio

El personal operativo debe poder consultar de forma segura, los cuadros de servicio en cualquier momento desde su domicilio, para evitar desplazamientos innecesarios.

4.2. Situación actual y volumetría

El GPS supervisa la ejecución de los contratos de servicios de vigilancia y de la instalación y mantenimiento de los sistemas de seguridad. Actualmente estos contratos están adjudicados a varias empresas contratistas de servicios de seguridad y mantenimiento, en lo sucesivo empresas contratistas.

4.2.1 Contratos gestionados

En la fecha de cierre de este pliego, los contratos que gestiona el GPS hacen referencia a los servicios de seguridad y servicios auxiliares ya las instalaciones de seguridad, en concreto:

| Servicios de seguridad y servicios auxiliares |
|--|
| Servicio de vigilancia Can Serra-Nova Seu y edificio Minerva |
| Servicio de vigilancia Recinto Torribera |
| Servicio de vigilancia Espacio F. Bonnemaison |

| |
|--|
| Servicio de vigilancia Centro SPOTT |
| Servicio de vigilancia Centro de Estudios y Recursos Cultural (CERC) |
| Servicio de vigilancia edificio Londres, 55-57 |
| Servicio de vigilancia Recinte Mundet, Pabellón Norte, Serradell y Trabal y Pabellón Migjorn |
| Servicio de vigilancia Recinto Maternidad, Pabellón Cambó y Pabellón Mestral |
| Servicio de vigilancia PDL Montcada i Reixac |
| Servicio de vigilancia Palau Güell y anexo |
| Servicio de vigilancia Recinto Escuela Industrial y edificio del Reloj |
| Servicio de vigilancia para el espacio natural de San Miguel del Fai de la Diputación de Barcelona. |
| Servicio de vigilancia para la Mola en el Parque Natural de Sant Llorenç de Munt |
| Servicios auxiliares de gestión de accesos, información y control de estacionamiento de vehículos del Recinto Torribera y Recinto Mundet |
| Servicio de vigilancia, protección y control de acceso por el Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona |
| Servicio de vigilancia, protección y control de acceso del Consorcio de las Reales Atarazanas y Museo Marítimo de Barcelona |
| Servicio de vigilancia, protección y control de acceso del Consorcio del Parque Agrario de El Baix Llobregat |
| Servicio de vigilancia, protección y control de acceso al Instituto del Teatre de Barcelona |
| Servicio de vigilancia, protección y control de acceso en los Museos del Consorcio Patrimonio de Sitges |
| Servicio de gestión de la red de Vías Locales de la Diputación de Barcelona |

| |
|--|
| <i>Instalaciones de seguridad</i> |
| Control de errantes en Pabellón Norte |
| Mantenimiento de control de acceso de vehículos a los recintos Torribera, Mundet y Maternidad |
| Mantenimiento del software de gestión de alarmas por la Central Receptora de Alarmas ubicada en Can Serra |
| Suministro cámaras de videovigilancia en la Diputación de Barcelona y el Organismo de Gestión Tributaria |
| Mantenimiento y conexión a central receptora de alarmas (CRA) de todas las instalaciones anti-intrusión de la Diputación de Barcelona |
| Mantenimiento preventivo y correctivo, de los pasos motorizados ubicados en el Edificio de Can Serra de la Diputación de Barcelona |
| Mantenimiento sistema control acceso Diputación de Barcelona |
| Suministro e instalación de equipos control de acceso Diputación de Barcelona |
| Mantenimiento de 6 equipos de rayos "X" destinados a la inspección del correo externo y mensajería ubicados en diferentes dependencias de la Diputación de Barcelona |

4.2.2 Datos estadísticos

| <i>Instalaciones de seguridad y mantenimiento de sistemas</i> | |
|--|-----|
| Número edificios corporativos con sistema de alarma | 163 |
| Número edificios corporativos con sistema de videovigilancia | 45 |

| <i>Servicios de seguridad</i> | |
|--|----|
| Edificios/recientes corporativos con servicios de vigilancia privada | 23 |
| OOAA y Consorcios con servicio de vigilancia privada | 5 |

| Gestió incidències Vies Locals | |
|---------------------------------------|-------|
| Total, kilòmetres gestionats | 1.585 |

4.2.3 Previsió de usuaris del servei

Tenint en compte la volumetria exposada, se estima que el nombre d'usuaris que tindràn accés a la solució seràn:

| Tipo de usuarios de la herramienta | Total | Concurrentes |
|--|--------------|---------------------|
| Personal externo contratado por el GPS y sus OOAA y Consorcios que prestan servicios de vigilancia, servicios auxiliares y mantenedores de vías locales. Estos usuarios utilizarán acceso vía dispositivos móviles al SIGISV simultáneamente | 180 | 70 |
| Personal externo contratado por el GPS y sus OOAA y Consorcios que prestan servicios de mantenimiento de las instalaciones de seguridad. Estos usuarios utilizarán acceso vía dispositivos móviles al SIGISV simultáneamente | 20 | 20 |
| Personal interno del GPS y de sus OOAA y Consorcios que deben acceder como usuarios administradores. Habitualmente utilizarán ordenadores de sobremesa. Estos usuarios deben poder trabajar simultáneamente contra la solución SaaS SIGISV | 15 | 15 |
| Personal interno del GPS y de sus OOAA y Consorcios que deben acceder como supervisores. Habitualmente utilizarán ordenadores de sobremesa. Estos usuarios deben poder trabajar simultáneamente contra la solución SaaS SIGISV | 15 | 15 |
| Personal externo del GPS y de sus OOAA y Consorcios que deben acceder como inspectores. Estos usuarios utilizarán acceso vía dispositivos móviles al SIGISV simultáneamente | 15 | 15 |
| Personal con perfil de coordinadores de las empresas contratistas que utilizarán ordenadores de sobremesa. Estos usuarios deben poder trabajar vía web simultáneamente con la solución SaaS SIGISV | 30 | 30 |

4.3. *Descripció funcional*

La solució SaaS SIGISV debe servir como soporte a la gestión. Los datos requeridos serán proporcionales a la necesidad de gestión y se registrará la fecha y el usuario que ha guardado la información en todos los casos para poder cumplir con el requerimiento de trazabilidad de la actividad operativa.

4.3.1 *Requerimientos funcionales*

La solució SaaS SIGISV debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Debe incluir todas las funcionalidades necesarias para las tipologías de usuario descritas en el presente pliego, sin la necesidad de integración con soluciones de terceros que supongan un licenciamiento adicional.
- Debe garantizar la integridad de la información. Debe permitir parametrizar permisos de acceso según el usuario conectado, el equipo y el direccionamiento IP.
- Debe prever sectorizar la información, para que la visibilidad de información de cada usuario sea la relacionada con su perfil y estructura asociada de un edificio y/o recinto. Así, el personal del GPS podrá visualizar toda la información introducida, pero el personal de las empresas contratistas sólo podrá ver la información que gestiona.
- Debe permitir que se puedan adjuntar documentos, archivos o imágenes, para que puedan formar parte del proceso administrativo, mediante un repositorio documental de archivos, tipo office, y dejando trazabilidad de los cambios y versiones de documentos.

La solució SaaS SIGISV deberá mantener una estructura en módulos y funcionalidades según la siguiente relación:

| Módulo | Funcionalidades |
|---------------|--|
| | Contará con un almacén de soporte documental asociado a un edificio, recinto o equipo en formatos estándar |
| | Será un módulo integrado con el resto de los módulos de la solución SaaS |
| | Se estructura en árbol de carpetas y subcarpetas |
| | Contará con un sistema de gestión de dominios de acceso por usuario y grupo de usuarios |
| | Tendrá una configuración de seguridad con permisos sobre las carpetas y sobre los propios documentos |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Módulo de gestión documental | Estará dotada para atribuir permisos de lectura y edición de documentos, acceso y creación de carpetas |
| | Contará con un sistema de control de los cambios realizados |
| | Permitirá adición de formularios para edición y lectura |
| | Contará con un sistema de auditoría de cambios respecto a los registros: fecha, hora y usuario |
| | El almacenamiento de documentación se podrá realizar en los formatos estándar |
| | La documentación podrá asociarse al personal, al servicio, al contrato, a equipos, instalaciones, edificios o recintos y otros que el GPS pueda determinar |
| | Contará con un sistema de confirmación de lectura y aceptación de los términos de protección de datos que defina el GPS. De esto se guardarán los registros en la plataforma |

| Módulo | Funcionalidades |
|--|--|
| Módulo de gestión de rondas e incidencias (APP para vigilantes y auxiliares) | La solución contará con un sistema de control de rondas a través de lectura de puntos NFC mediante un teléfono móvil con sistema Android |
| | La solución permitirá la programación de las rondas de forma intuitiva para un edificio o recinto, asociando etiquetas NFC a lugares concretos que deban revisarse |
| | La programación de las rondas se realizará sobre un calendario según la población donde esté ubicado el edificio o recinto |
| | La APP mostrará las rondas programadas y pendientes de realizar a cualquier operario que esté de servicio en el mismo edificio o recinto para su ejecución |
| | La solución contará con un sistema de control de inicio y fin del servicio de los trabajadores a través de un sistema seguro como la autenticación del usuario y la lectura de un punto NFC del edificio o recinto |
| | El registro de las incidencias debe poder realizarse desde un PC de sobremesa y desde una APP para el trabajo de campo y movilidad |
| | La solución debe permitir subir imágenes asociadas a un centro, equipo e incidencia |
| | Permitirá la categorización de las incidencias y avisos según tipos, origen y niveles de urgencia |
| | Permitirá emitir alarmas geolocalizadas |

| | |
|--|---|
| | Permitirà consultar y registrar incidències, avisos y averías sobre los respectivos centros (edificios, recintos) y equipos |
| | Permitirà registrar la geolocalización de las incidències |
| | Debe permitir asociar tareas a usuarios |
| | Debe permitir activar avisos y notificaciones automáticas y parametrizables según el nivel de criticidad, vía correo electrónico y por SMS |
| | Las incidències contarán con un proceso de cambio de estado que transitará de pendiente, anulada, iniciada, asignada, cerrada y otros estados que el GPS pueda determinar |
| | Los cambios de estado tendrán asociados unos permisos según cada usuario |
| | De cada incidències se podrá exportar un registro en formato informe en el que se reflejarán todos los trabajos realizados y los datos principales |
| | La solución debe permitir los datos de trazabilidad de la gestión de cada incidències |
| | La solución debe permitir programar una interfaz de intercambio de datos cliente-servidor tipo API REST para la interconectividad y actualización periódica con la base de datos de la red de vías locales de la Diputación |

| <i>Módulo</i> | <i>Funcionalidades</i> |
|--|---|
| Módulo de gestión de personal operativo | La solución SaaS contará con un módulo propio integrado para la gestión de personal operativo. Se excluye la posibilidad de que la plataforma integre soluciones de terceros |
| | Este módulo estará interconectado con la APP de la que obtendrá los datos de cumplimiento horario con los fichajes de los trabajadores |
| | Permitirá planificar diferentes tipologías de turnos de trabajo de trabajadores externos y con un horizonte mínimo de un año |
| | Con motivo de descubiertos y otras incidències diarias con el personal, permitirá modificar un turno de trabajo y horario el mismo día en curso |
| | Permitirá la introducción y gestión de datos personales básicos tipo ficha de personal: nombre y apellidos, DNI, teléfono, e-mail, formación obligatoria para el puesto de trabajo y datos profesionales como el TIP de los vigilantes. |
| | Diferenciará tipología de horarios según convenio colectivo aplicable según sean vigilantes de seguridad o auxiliares de servicios |
| | Diferenciará distintos calendarios laborales según población del servicio, ofreciendo la posibilidad de escoger el calendario antes de gestionar los horarios del personal |

| | |
|--|---|
| | La plataforma debe gestionar controles sobre las jornadas del personal operativo: solapamientos entre diferentes localizaciones y personal excluido al que no se le pueda asignar un horario |
| | Limitará las jornadas mensuales no superiores al límite marcado por servicio y según convenio laboral aplicable y/o los parámetros que pueda establecer el GPS atendiendo a las circunstancias concretas de cada servicio |
| | La empresa contratista de la solución SaaS actualizará en la plataforma los cambios que puedan ir surgiendo sobre posibles modificaciones en los convenios laborales aplicables, como pueden ser jornadas laborales, descansos obligatorios, etc. |
| | Existirá un control de los descansos obligatorios según convenio entre los turnos, de forma que no permita la introducción de horarios que incumplan este requerimiento |
| | Estará parametrizada para establecer localizaciones de la prestación de servicios según una o varias estructuras (edificio y/o recinto) asociadas a cada trabajador |
| | Diferenciará horas ordinarias respecto horas extraordinarias |
| | Contará con una auditoría de seguimiento del cumplimiento de los cuadrantes, horas de entrada y salida y control de la cantidad de horas realizadas sobre las horas programadas |
| | Contará con un sistema de control de entrega de la planificación del trabajo para cada trabajador |
| | Contará con un sistema de consulta para los trabajadores de la planificación horaria, a la que podrá acceder desde cualquier lugar |
| | El sistema de consulta de los turnos de trabajo estará sectorizado de tal forma que los trabajadores sólo puedan ver su planificación del trabajo anual |
| | Las empresas externas propondrán su personal para la prestación de servicios y la plataforma estará habilitada para notificar las incorporaciones al personal del GPS para proceder a su validación o bloqueo |
| | Una vez validado el trabajador por GPS, las empresas externas podrán asignar una planificación horaria. En caso de que no se valide, el trabajador no estará disponible para planificar un turno |
| | Contará con un sistema de notificaciones a usuarios de aquellas incidencias del personal que impliquen cambio en la asignación de cuadrantes |
| | Estará configurada para emitir avisos por descubiertos en servicios planificados |
| | Permitirá la gestión de un inventario de materiales asociado a una persona, clasificado por grupos, subgrupos y familias |

| | |
|--|--|
| | La gestió del inventari se realitzarà sobre un stock de almacén disponible y se registrarà la fecha de entrega, la devolución y el usuario de destino |
| | Cuando exista un cambio de empresa prestataria de servicios de vigilancia o auxiliares con la consiguiente subrogación del personal, el módulo permitirá acceder al histórico con los datos del personal asociados a los datos de cada contratista |
| | Cuando se dé de baja algún usuario con el perfil operativo, la solución conservará su histórico de planificación y fichajes hasta que el GPS determine su eliminación total o parcial |

| Módulo | Funcionalidades |
|--|---|
| Supervisión e inspección de los servicios | Contará con un sistema de planificación de la supervisión e inspección de los servicios |
| | Permitirá realizar el seguimiento de las inspecciones |
| | Se podrán extraer datos históricos por centro de servicio, para personas y por empresa contratista |
| | Estará configurada para registrar las inspecciones realizadas por las empresas contratistas. |
| | Los parámetros de las inspecciones serán establecidos por el GPS y serán configurables |
| | Generará un aviso automático en caso de que la inspección y verificación de algunos trabajadores sea desfavorable. Este aviso será parametrizable por el GPS. |
| | Contará con un proceso de seguimiento de la incidencia hasta su resolución |
| | Se deben poder establecer los diferentes roles por usuarios dentro del proceso de gestión: registro, receptor, gestor |
| | Permitirá un segundo tipo de evaluación a los trabajadores de empresas externas (vigilantes, auxiliares) por parte de la figura del supervisor del GPS. |
| | Los parámetros de las evaluaciones serán establecidos por el GPS y serán configurables |
| | La solución permitirá que en cada inspección (control servicio) que realice la empresa se pueda cumplimentar un informe de inspección. |

| Módulo | Funcionalidades |
|---------------|---|
| Módulo | La plataforma estará habilitada para la gestión del mantenimiento correctivo y preventivo |

| | |
|--|--|
| gestió de los sistemas de seguridad | Permitirà programacions de treballs preventius, segons períodes seleccionats per el GPS |
| | Tindrà un espai per a la complimentació de les parts de treball amb les intervencions realitzades |
| | Estarà configurada per assignar diferents permisos segons perfil d'usuari associat a una estructura (edifici y/o recinte) |
| | Contarà amb un sistema de gestió de materials contra un o diversos magatzems, segons es determini per el GPS |
| | Contarà amb un sistema de gestió de contractes. Cada contracte podrà agrupar una o diverses instal·lacions (edificis y/o recintes) |
| | Contarà amb un sistema de gestió d'ordres de treball |
| | El personal de seguretat podrà obrir |
| | Estarà habilitada per gestionar el temps de treball invertit i els costos, així com per gestionar les diverses activitats tècniques que es puguin requerir |
| | Permitirà la estructuració dels equips de seguretat per famílies |
| | Permitirà extreure un històric de les actuacions realitzades en cada instal·lació |
| | Estarà habilitada per gestionar i associar documentació tècnica en les instal·lacions |
| | Permitirà imputació de costos d'una instal·lació o contracte, contemplant material, canalització i cablejat, obra, desplaçaments, etc. |
| | La solució permetrà comunicar automàticament a l'empresa adjudicatària del contracte de manteniment els avisos i tasques a realitzar |

| Módulo | Funcionalidades |
|---|--|
| Módulo gestión de Instalaciones (APP para mantenedores /instaladores en campo) | La solució contarà amb la funcionalitat de control del temps de treball amb un sistema de control d'inici/fin de les tasques |
| | A través de l'APP l'operari mantenedor/instalador podrà consultar la programació i gestió de les tasques a realitzar associades a un equip y/o edifici y/o recinte |
| | Permitirà generar i gestionar informes de manteniment |
| | La solució mòbil ha de estar connectada i interrelacionada amb l'aplicació |
| | Podrà generar avisos automàtics en cas de no atenció de la planificació de les tasques |

| Mòdul | Funcionalidades |
|-----------------------------|---|
| Módulo de mensajería | La herramienta contará con un sistema de comunicación entre los usuarios, mediante notificaciones con comprobante de entrega con fecha y hora |
| | El sistema de notificaciones será vía e-mails y/o SMS |
| | Los supuestos previstos para generar notificaciones y comunicaciones deben poder parametrizarse y vendrán determinantes por el GPS |

| Mòdul | Funcionalidades |
|----------------------|---|
| Módulo de CMI | La herramienta contará con un sistema para obtener indicadores de la actividad que el GPS determine y deberá poder configurarse en el ámbito de usuario o grupo de usuarios |
| | Contará con un sistema de gráficos según los indicadores de interés que determine el GPS |

| Mòdul | Funcionalidades |
|---|--|
| Módulo de gestión de claves y material | La plataforma contará con un módulo para la gestión de diferentes artículos sobre varios almacenes |
| | Los artículos se podrán agrupar por familias, por edificio y/o recinto |
| | Se podrá asignar un valor de coste de cada elemento |
| | Se podrán crear varios almacenes a criterio del GPS |
| | Se podrá gestionar la documentación técnica de los artículos |
| | El módulo estará preparado para gestionar salidas y entradas de material, así como para identificar al usuario que las ha realizado sobre la plataforma ya la persona que se le ha entregado |
| | Contará con un sistema de acceso al histórico de movimiento de material donde se guardarán los registros |
| | Se podrán establecer distintos tipos de permisos: creación de artículos y almacenes, gestor de salidas y entradas de material |

| Mòdul | Funcionalidades |
|---|---|
| Módulo específico para la gestión de | La solución contará con un módulo para la gestión de contratos en el que se diferenciará según su ámbito: vigilancia, servicios auxiliares, mantenimiento preventivo y/o correctivos de instalaciones de seguridad, servicios de respuesta de alarmas, etc. |

| | |
|--------------------------|--|
| los contratos | Las características del contrato y procesos asociados deberán poder parametrizarse por el GPS |
| | Contará con un campo con los datos de la empresa contratista |
| | Contará con un campo para gestionar los costes asociados a cada contrato: importe total, precio hora de servicio, etc. |
| | Contará con un campo para gestionar el período de vigencia |
| | La solución permitirá introducir otros datos adicionales del contrato que se consideren necesarios registrar por parte del GPS |
| | Se podrán realizar consultas por tipos, cliente, instalación, mantenedor y empresa |
| | Se podrán realizar cambios sobre el contratista individualmente o de forma agrupada |
| | Se podrán sacar indicadores sobre cada contrato y por empresa contratista |

| Módulo | Funcionalidades |
|--|---|
| Módulo de gestión incidencias de carreteras | La solución contará con un módulo específico para la gestión de incidencias en la red de carreteras propiedad de la Diputación de Barcelona |
| | El registro de las incidencias debe poder realizarse desde un PC de sobremesa y desde una APP para el trabajo de campo y movilidad |
| | Todas las vías locales irán codificadas, estarán divididas por tramos y por los correspondientes sectores comarcales donde pertenece cada tramo |
| | Cuando el usuario de gestión de incidencias seleccione una carretera y un punto kilométrico, le preseleccionará automáticamente el sector comarcal correspondiente al que pertenece la vía |
| | Una vez seleccionada la carretera, punto y sector comarcal, estarán vinculados con los teléfonos de contacto y los nombres de los responsables para su localización. El usuario sólo podrá seleccionar un teléfono, que será al que ha realizado la llamada para la gestión de la incidencia. |
| | Se debe poder asociar diferentes tipos de incidencias a una vía ya un punto kilométrico |
| | Contará con un campo cerrado para registrar el origen de la incidencia y el punto kilométrico, los trabajos a realizar, la especialidad y los avisos realizados |
| | Se podrá adjuntar una o varias fotografías a la incidencia |
| | Quedará registrado el usuario que ha creado la incidencia, fecha y hora |

| | |
|--|---|
| | El módulo contará con un campo abierto de texto para registrar la información que se requiera sobre la gestión realizada |
| | Permitirá registrar la geolocalización de las incidencias por parte del operario de campo |
| | Debe permitir asociar tareas concretas al operario de campo que lo recibirá a través de la APP |
| | Se deben poder extraer de la aplicación listados, informes y estadísticas de las incidencias. En esta extracción de datos en el formato informe todos los campos que conforman las incidencias deben poder ser exportados |
| | Se deben poder configurar diferentes tipos de permisos de usuario sobre el módulo |
| | Debe permitir en particular para este ámbito, activar avisos y notificaciones automáticas y parametrizables según el nivel de criticidad, vía correo electrónico y/o por SMS |
| | La solución debe permitir los datos de trazabilidad de la gestión de cada incidencia |

4.3.2 Funcionalidades transversales

4.3.2.1 Gestión de incidencias

El registro de incidencias y avisos será una funcionalidad transversal en el SIGISV. Cualquier perfil podrá registrarse, pero el cambio de estado de una incidencia es exclusivo del administrador y del supervisor.

Las tipologías de incidencias serán configurables a criterio del GPS y de todas las incidencias deben poder sacarse listados y fichas individuales en formato informe.

Los estados de una incidencia o aviso serán programables en función de las necesidades del GPS. La previsión inicial es que, como mínimo, habrá los siguientes estados:

- Pendiente
- Anulada
- Iniciada
- Cerrada
- Pendiente de facturar
- Asignada

- Pendiente de asignar
- Archivada

que se aplicarán para cada flujo de trabajo correspondiente a cada procedimiento organizativo específico.

Para cada incidencia se registrará la fecha, localización, tipología, estado, nivel de criticidad y codificación que determinará el tipo y tareas asociadas a su resolución.

El proceso de gestión de incidencias, al que tendrán acceso el personal del GPS, las empresas contratistas y el personal operativo, debe poder iniciarse desde un dispositivo móvil con el fin de crear y transmitir la incidencia en tiempo real al personal que se haya prefijado según su criticidad.

A la gestión de incidencias desde un dispositivo móvil se le debe incorporar la opción de adjuntar fotografías realizadas y/o documentación adicional.

El registro de las incidencias debe poder realizarse desde un PC de sobremesa y desde una APP para el trabajo de campo y movilidad y debe establecerse la estructura siguiente para su registro:

- Datos de contacto de quien registre la incidencia: usuario, teléfono y servicio de adscripción
- Equipo, edificio, recinto y/o zona donde se ha producido la incidencia
- Tipo y subtipo de incidencia
- Descripción
- Detalle
- Nivel de criticidad: muy urgente, urgente y normal
- Origen
- Localización
- Gestión realizada
- Registro de geolocalización de la incidencia (por APP)
- Codificación numérica automática

4.3.2.2 Gestió de avisos y comunicacions

Para facilitar la gestió del personal operativo y los servicios a cubrir, SIGISV dispondrá de un módulo de comunicación entre usuarios de la aplicación y también entre usuarios y personas no usuarias, mediante mensajería interna, correos electrónicos y/o SMS.

Cuando se genere una incidencia siempre será necesario que se pueda generar un aviso en formato correo electrónico y/o SMS, dependiendo del grado de urgencia e importancia que el usuario que lo ha generado haya asignado.

En el caso del aviso en formato correo electrónico incluirá los siguientes campos:

- Usuario que ha generado el aviso
- Recinto/edificio/equipo donde se ha asignado la incidencia
- Tipo de incidencia
- Gestión que se ha realizado de la incidencia

4.3.2.3 Gestió documental y archivo electrónico de documentos

El sistema dispondrá de un área de gestión y soporte documental, donde se almacene y gestione la documentación que apoye los datos gestionados. El almacenamiento de documentación se realizará en los formatos estándar (tipo office).

La documentación deberá poder estructurarse en un árbol de carpetas y subcarpetas, con la gestión de acceso por usuario y grupo de usuarios.

Se establecerá una autorización de gestión por grupo de usuario ya nivel de usuario con permisos de:

- Lectura y/o adición de documentos.
- Acceso y/o creación de carpetas

Se establecerán formularios y sus correspondientes enlaces a la documentación relacionada para ser visualizada y/o editada.

Contará con un sistema de control de los cambios realizados y un sistema de auditoría de cambios respecto a los registros: fecha, hora y usuario.

Contará con un sistema de confirmación de lectura y aceptación de los términos de protección de datos que defina el GPS. De esto se guardarán los registros en la plataforma.

La documentació que gestionar se estructurarà en:

- Documentació del personal: se escanearà y archivarán los documentos aportados por los contratistas relativos a la ficha del personal. El acceso a esta información será exclusivo para el GPS.
- Documentació para la gestió de altes del personal externu: se escanearà y archivará la documentació, según unos criterios de presentación y autorización para poder prestar servicios en las instalaciones de Diputación de Barcelona.
- Documentació relativa a los servicios: se escanearà y archivarán los documentos relativos a los servicios contratados, incluyendo:
 - El contrato de servicios.
 - La oferta presentada por cada proveedor.
 - La operativa del servicio.
 - Documentació relativa a las inspecciones realizadas en cada servicio.
 - Otros documentos de soporte que determine el GPS.
- Gestión de documentación técnica de las instalaciones: se tendrán que poder anexar los planos de la instalación, planos generales de suministros, ficha de procesos de instalación o configuración y otros documentos relativos a la instalación que determine el GPS.

4.4. Documentación del proyecto

La gestión de la documentación asociada a la implementación y posterior mantenimiento de la solución de gestión tiene como finalidad disponer de una base de conocimiento del sistema de información. La empresa contratista deberá mantener actualizada toda la información.

La documentación en la prestación del servicio debe servir para tres objetivos principales:

- Como herramienta de comunicación del grupo de trabajo conjunto, de la empresa contratista y la Diputación de Barcelona que permita la total trazabilidad de las actuaciones a realizar, facilitando el esquema procedimental definido para los distintos tipos de actividades comprendidos en este pliego.
- Como recurso al que recurrir para un posterior mantenimiento más efectivo a modo de manual de usuario y manual técnico.

- Como elemento que facilite auditar las actividades comprendidas en el sistema de información a los interlocutores responsables y órganos de control internos y externos.

Distinguimos dos tipos de elementos documentales que la empresa contratista debe realizar en la prestación del servicio:

- La primera es la documentación escrita que explicita de forma estructurada, concisa e inteligible las actividades textualmente y de forma gráfica.
- Se incluirá, asimismo, la documentación referida a las consideraciones de cumplimiento normativo, especialmente en materia de protección de datos y seguridad de la información.

4.5. Formación

La formación al personal usuario constituye uno de los factores críticos para el éxito de la implantación del SIGISV. Durante la fase de puesta en marcha de la solución informática, y posteriormente si fuera necesario, finalizadas las adaptaciones del sistema de información, habrá diferentes sesiones de formación dirigidas a los usuarios. Se realizarán las correspondientes sesiones formativas de acuerdo con el mejor criterio de oportunidad de contexto comunicado por la Diputación de Barcelona. Estas sesiones tendrán como objetivo capacitar a los usuarios en el funcionamiento y operativa diaria de la solución informática finalmente adaptada y parametrizada.

Estas sesiones se podrán realizar tanto en modalidad telemática como presencial (en este caso estaría en las instalaciones de la Diputación de Barcelona en Barcelona ciudad), según criterio de la Diputación de Barcelona, y capacitarán a los usuarios en el funcionamiento y operativa del nuevo sistema.

La empresa contratista deberá proveer, previamente a las sesiones de formación, los manuales de usuario adecuados y todos aquellos documentos que considere de interés para la óptima utilización de la solución.

El contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los dos formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

Las horas totales de formación impartidas por la empresa contratista serán de un mínimo de 30 horas distribuidas en sesiones de 3 horas por sesión.

La empresa contratista impartirá, sin coste adicional alguno, la formación al personal usuario de la aplicación y la formación específica al personal técnico de la Diputación de Barcelona que administrará el SIGISV.

La empresa contratista tindrà que presentar un plan de formació como parte integrante del plan de puesta en marcha. Este plan explicarà cómo se abordará la formación, qué tipo de formación que se realizará (presencial, híbrida, telemática), el número de sesiones y el contenido por sesión por cada perfil de usuario destinatario.

Durante la formación deberá facilitar todo el material de formación a los usuarios de cada perfil, con la descripción de todas las funcionalidades y procedimientos que proporciona el software. También se entregarán las guías utilizadas por los formadores de usuarios.

La formación se impartirá en las dependencias que la Diputación de Barcelona designe al efecto, siendo la empresa contratista la responsable de preparar el entorno necesario para impartir la formación.

5. Requerimientos técnicos de la solución de gestión

5.1. Integración con los sistemas corporativos y accesos

Los usuarios de la Diputación de Barcelona y personal externo de la aplicación tendrán que identificarse a través del sistema de gestión de identidades corporativo mediante el protocolo SAML2.

Deberá activarse un subdominio Internet dentro del dominio diba.cat para el acceso al sistema vía protocolo de comunicaciones estándar de Internet https y habilitar la identificación de usuarios y perfil de acceso con el sistema SAML2 de la Diputación de Barcelona.

La solución debe permitir programar una interfaz de intercambio de datos con estructura web services, servicios web para la conectividad con los diferentes sistemas de información de la Diputación de Barcelona con los que tenga que conectar la solución informática. Debe permitir asimismo activar avisos y notificaciones automáticas y parametrizables según el nivel de criticidad, vía correo electrónico y/o por SMS.

5.2. Capacidad y disponibilidad del sistema

La capacidad del sistema integrado debe satisfacer todos los requerimientos funcionales y técnicos explicitados en las diferentes cláusulas del presente pliego para poder desarrollar toda la actividad de la gestión administrativa, operativa y funcional.

En cuanto a la disponibilidad hay que asegurar que el servicio ofrecido por la empresa contratista con su correcto y óptimo funcionamiento, debe estar operativo 24x7, es decir, las 24 horas del día todos los días del año.

En los casos en que deba procederse a la realización de tareas periódicas de mantenimiento, actualizaciones o mejoras en los equipos, software o infraestructuras, o de cualquier otro elemento incluido en el modelo de servicio SaaS, deberá procederse a su planificación, intentando paliar en la medida de lo posible interrupciones en el servicio que afecten a los usuarios finales de la solución.

Los trabajos programados se ejecutarán en la ventana de tiempo que menos perjuicio ocasione a los usuarios finales de la solución y, en todos los casos, deberá ser autorizada por la DSTSC.

5.3. Concurrencia

La solución SaaS provista debe poder ser usada, de forma simultánea y con rendimiento óptimo, por todos los usuarios adscritos a los perfiles de utilización del sistema de acuerdo con los niveles de concurrencia expresados en el apartado de volumetría.

5.4. Tiempo de respuesta

La solución debe permitir una interacción usuario-sistema sin incomodidades en la utilización, ni retrasos o latencias en la comunicación, y debe ser igual a la que se produciría si el sistema informático servidor estuviera ubicado en las instalaciones de la Diputación de Barcelona "On Premise" dentro de su red de área local y de área metropolitana.

A tal efecto, y de forma complementaria a la infraestructura informática de comunicaciones de la Diputación de Barcelona, la empresa contratista deberá habilitar toda la infraestructura de comunicaciones necesaria para alcanzar el citado objetivo de calidad de servicio en cuanto a tiempo de respuesta.

5.5. Especificaciones web y app

La solución informática será una solución web core de gestión y control con todas sus prestaciones funcionales requeridas en el presente pliego y sin componentes de otras empresas.

A continuación, se detallan los requisitos técnicos web a los que debe referenciarse la solución informática:

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

- El diseño responsivo deberá adaptarse a los estándares Bootstrap o equivalentes vigentes en el momento de la formalización del contrato.

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).
 - Mesita:> 768px (layout fijo 750px).
 - Móvil horizontal/vertical: <768px (layout fluido).
- Se requiere compatibilidad con los siguientes navegadores:
 - IE8 o superior (tanto con forma compatibilidad activado como desactivado).
 - Chrome 49 o superiores.
 - Firefox 3.6 o superior.
 - Safari 8 o superiores.
 - Edge 13 o superiores.
 - Se deben cumplir los criterios de accesibilidad de la W3C en doble A. Idealmente deben resolverse todos los errores estrictos. Validador: <http://www.tawdis.net>
 - Se trabajará con el juego de caracteres UTF-8.

Las interfaces del software deberán cumplir así las siguientes características:

- Interfaz web responsiva, segura y accesible desde cualquier dispositivo con correcto funcionamiento con todos los navegadores relacionados. Se entenderá por responsividad la capacidad del software para adaptarse al tamaño de pantalla de los diferentes dispositivos donde se visualiza readaptando el contenido, escalando las imágenes y simplificando los menús si es necesario.
- Interfaz usable, que adapte las opciones de menú a las funcionalidades accesibles del usuario conectado, que sea intuitiva y requiera de un tiempo de aprendizaje mínimo. En concreto, la usabilidad requerida deberá tener las siguientes características:
 - Visibilidad del estado del sistema.
 - Emplear lenguaje sencillo e imágenes e iconos coherentes y habituales de mercado.
 - Posibilidad de corregir errores con el botón deshacer.
 - Tratar de prevenir errores con mensajes que informen de las acciones peligrosas antes de su ejecución.
 - No presentar información innecesaria.
 - Permitir ajustarse a los distintos niveles de experiencia del usuario.
 - Disponer de un manual de funcionamiento integrado.

- Debe permitir exportaciones de la información a los formatos estándar de ofimática (.odt, .doc, .xls, .txt, .pdf).

5.6. Idioma

La solución informática debe ser accesible en catalán y en castellano y debe permitir al usuario escoger idioma catalán o castellano.

6. Modelo de prestación

6.1. Condiciones generales de la prestación

Para garantizar la corrección de la solución, será necesario disponer de dos entornos:

- Un entorno de preproducción o de calidad, donde se puedan realizar y validar los cambios implementados asociados a la resolución de incidencias, formación o implantación de nuevas funcionalidades.
- Un entorno de producción, en el que se realicen los procedimientos de gestión operativa y la explotación de los datos.

El entorno de preproducción deberá tener las mismas prestaciones que el entorno de producción y se actualizará tanto a petición de los referentes de la DSTSC como de forma periódica para realizar las validaciones de disponibilidad. El entorno de producción y el entorno de preproducción tendrán la misma consideración en cuanto al tratamiento normativo de la seguridad.

A fin de facilitar el retorno final de la información, se establecerán desde el inicio del contrato, pruebas de extracción de datos. La empresa contratista realizará volcados ordinarios cada semestre natural del año, confirmando la actuación dentro del documento de seguimiento del siguiente trimestre correspondiente (segundo y cuarto), y una particular a la finalización del contrato. El objetivo de estos volcados es garantizar la calidad de la información extraída y la capacidad de una posible exportación a otros sistemas.

El contratista estará obligado a realizar, al menos, una revisión completa de hardware al año, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del sistema y evitar incidencias futuras. Estas acciones tendrán que estar certificadas por la empresa del centro de proceso de datos y por la empresa contratista y presentadas en la Diputación de Barcelona.

6.1.1. *Software as a Service*

La prestació objecte de esta contratació deberà realitzar-se de acord amb el model de servei definit en este plec de una solució informàtica de software com a servei, en anglès Software as a Service (SaaS).

El model SaaS és una modalitat de servei en la que el software i els dades relacionats se hospedaran en servidors a càrrec del proveïdor de la solució i el accés a ells se realitza a través d'Internet de forma segura habilitant els corresponents protocols estàndards de comunicació. La informació, el seu processament i els resultats del tractament de la lògica de negoci del GPS seran hospedats en les instal·lacions informàtiques de l'empresa contractista.

L'empresa contractista se fa càrrec de tota la infraestructura necessària i de qualsevol cost derivat de la prestació del servei: del software (desenvolupat o llicenciat) tant a nivell servidor com a client, del hardware (físic o virtual, així com qualsevol tipus de llicència associada) i de les comunicacions adequades fins a la posada a disposició de la informació a través d'Internet als usuaris de la Diputació de Barcelona. A més, se farà càrrec de qualsevol actuació que sigui necessària, sigui de caràcter correctiu, preventiu o adaptatiu, amb el fi de mantenir el servei amb els paràmetres de qualitat adequats determinats en el present plec.

L'empresa contractista proporcionarà les noves versions del producte que puguin sorgir durant tota la vigència del contracte sense cost addicional, incloent les actualitzacions que consideri necessàries per assegurar la seva operativitat, seguretat i compliment normatiu (sean versions menors o majors). S'exclouen aquelles extensions que donen origen a mòduls addicionals que se comercialitzen separatament i, per naturalesa, requereixen un tractament especial per implicar un canvi important a nivell de funcionalitat o arquitectura tècnica.

Totes les noves versions del software (parches menors i majors) que formen part del sistema d'informació objecte del contracte, seran instal·lats i configurats, en el seu cas, i se lliuraran a la Diputació de Barcelona, sense cost addicional algun. Cada nova versió inclourà la documentació, formació, manuals d'usuari i explotació, de totes les funcionalitats afegides o modificades.

Les actualitzacions del producte hauran de ser subministrades amb el suport físic original, així com amb la documentació corresponent, identificant les característiques i millores funcionals i tècniques, de rendiment, de seguretat i de compatibilitat que proporcionen, incloent l'avaluació i el diagnòstic del possible impacte al actualizar la solució i l'assistència per neutralitzar aquests impactes.

Quan l'empresa contractista llibri una nova versió del producte, informarà per escrit d'aquesta situació a la DSTSC. L'instal·lació se farà en el moment que se n'acorde i planifiqui amb el suport de l'empresa contractista, buscant sempre una franja horària que minimitzi les molèsties possibles als

usuariis finals de la solució y, per tanto, fuera del horario ordinario de servicio establecido.

De forma complementaria enumeramos otros requisitos que debe cumplir la empresa contratista en relación con esta modalidad de prestación de servicio SaaS:

- La infraestructura para ofrecer la solución debe estar alojada en territorio de la UE. No se permite ningún tratamiento de datos personales fuera de la UE, ni siquiera para su almacenamiento, ni para la realización de copias de seguridad.
- Para todos los usuarios, todas las comunicaciones deben estar cifradas y deben contar con medidas de seguridad adecuadas para mantener la confidencialidad, autenticación, disponibilidad, trazabilidad e integridad de los datos.
- Forma parte del servicio la realización de las copias de seguridad necesarias para garantizar la plena disponibilidad e integridad de los datos almacenados. La periodicidad de las copias deberá ser diaria, con posibilidad de recuperar datos al menos quince días antes. A petición de la Diputación de Barcelona se tendrán que realizar copias ad hoc en una hora determinada. Se presentará asimismo un plan de contingencia que garantice la restauración de la información en un máximo de dos horas.
- Habrá que realizar dos pruebas anuales de restauración de la base de datos en el entorno de preproducción o calidad y sobre el que se interaccionará, a fin de asegurar que, en caso de necesidad, esta medida de contingencia ha sido previamente validada.
- Forma parte de la solución la devolución y destrucción de todos los datos, tanto los operativos como las copias de seguridad existentes, una vez finalice el contrato. Todas las acciones correspondientes deberán estar certificadas.
- El sistema debe disponer de alta disponibilidad, tanto en lo que se refiere a la propia infraestructura, el equipamiento de red, líneas de datos, elementos de seguridad, como al suministro eléctrico y refrigeración de aire de la infraestructura.
- Los conjuntos de datos resultantes de los procesos de exportación, migración o de copia de apoyo que la empresa contratista tuviera que realizar durante la prestación de los servicios, deberán eliminarse en cuanto se alcance la finalidad por la que se generaron.

6.1.2. Tareas de implementación.

Forman parte de la prestación profesional de servicios, las actividades de implementación previas a la puesta en marcha del sistema informático para asegurar el correcto funcionamiento del sistema de acuerdo a las especificaciones detalladas, tanto técnicas como funcionales, así como cualquier actividad posterior de estabilización, evolutiva y formativa necesaria para la incorporación de nuevo personal relacionado con los ámbitos funcionales relacionados en este pliego y en el presente pliego.

6.1.3. *Gestió correctiva de incidències y soport funcional y tècnic*

Con el fin de asegurar el correcto funcionamiento de la solución propuesta y ayudar a los diferentes tipos de usuarios a aprovechar al máximo todas las funcionalidades incorporadas, la empresa contratista ofrecerá un soporte funcional y técnico específico sin coste que comprenderá:

- El soporte telefónico, telemático o por correo al personal usuario corporativo, destinado a apoyar cualquier consulta o duda de funcionamiento de la aplicación a los usuarios del GPS.
- La gestión de incidencias entendidas como las actuaciones correctivas que tienen como objetivo resolver disfunciones en el sistema contratado ya establecer las medidas necesarias para tender a minimizar el número de dichas incidencias ya realizar su resolución en el menor tiempo posible, incluso si se derivan de un mal uso del usuario o de la configuración o parametrización de la solución.

Se considerará incidencia cualquier evento que causa o puede causar una indisponibilidad total o parcial de la solución informática, del apoyo a consultas o un incidente de seguridad en alguna de las cinco dimensiones del Esquema Nacional de Seguridad de Real Decreto 311/2022, autenticación, confidencialidad, integridad, trazabilidad y disponibilidad, que afecte.

Así, la empresa contratista deberá resolver todas las incidencias en el servicio, tanto las escaladas por la Diputació de Barcelona como las detectadas por la propia empresa contratista, cualquiera que sea la causa que lo origine, así como las consultas que se puedan producir en el ámbito tecnológico y funcional.

Las incidencias detectadas por la Diputació de Barcelona se harán llegar categorizadas a la empresa contratista, a través de la herramienta de gestión de tickets proporcionada por la empresa contratista.

Será responsabilidad de la empresa: el análisis de la incidencia, proponer soluciones, implementar la solución acordada con la DSTSC, probarla en el entorno de preproducción, preparar la instalación en explotación, 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 forma resumida, contempla las siguientes actuaciones:

- El análisis y resolución de la incidencia, incluyendo la corrección de datos erróneos
- La propuesta de mejora para evitar que se reproduzca la incidencia, con la necesaria resolución del problema
- Las actuaciones proactivas orientadas a minimizar el número de incidencias o en cualquier caso permitan una rápida detección

- El mantenimiento de la documentación actualizada
- El control de calidad antes de la entrega
- La comunicación inmediata y detallada a la DSTSC, en caso de que se detectara directamente por parte de la empresa contratista
- La documentación de las incidencias deberá constar como mínimo de:
 - La identificación de posibles mejoras: estandarización, simplificación, integración, entre otros
 - 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.

En relación con el protocolo de tratamiento de las incidencias:

- La empresa contratista tendrá que validar la resolución de todas las incidencias en el entorno de preproducción 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.

La empresa contratista tendrá que 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 en el ANS
- Calidad de la solución. Trabjará 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 ya disposición de los técnicos de la DSTSC.
- La DSTSC podrá solicitar puntualmente informes específicos sobre cualquier incidencia que se haya producido.

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 CCN-STIC 817, teniendo la empresa contratista la obligación de comunicar a la Diputación de Barcelona de forma inmediata a 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 correspondiente cláusula del PCAP, sobre su comunicación sin dilación indebida.

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

Una incidència es considerarà resolta si està plenament documentada i té el vist bon funcional i tècnic del GPS i la DSTSC.

En cas d'incidències crítiques o recurrents, els tècnics de la DSTSC podran demanar a la contractista un informe específic en el qual es detallen causes, abast i actuacions realitzades per la seva resolució.

6.1.4. Millora evolutiva de la solució. Borsa de hores

El contracte contempla una borsa de hores anuals que la Diputació de Barcelona utilitzarà per actuacions o projectes no previstos.

Assí, s'habilita la borsa de hores com a part variable del contracte, amb el fi de garantir la millora contínua i el continu encaje de la solució a les necessitats de gestió del GPS, per donar resposta a aquells ajustos, adaptacions i parametritzacions que siguin necessaris durant la vigència del contracte. Entre aquestes activitats ressaltam, entre altres, les següents:

- Apoyar a la DSTSC en estudis d'evolució tecnològica per realitzar anàlisis de requeriments, valoració de solucions tècniques o estudis de viabilitat que puguin convertir-se en propostes de millora
- Participació en proves pilot de nous serveis en resposta a demandes específiques de la DSTSC i que no estiguin incloses a l'abast del contracte, però sí relacionades amb el seu objecte
- Actuacions de configuració, instal·lació, suport o trasllat sobre equipament propi de les entitats, siguin estacions de treball o elements de xarxa. Les actuacions poden incloure el desplaçament in-situ
- Actuacions derivades d'una incidència crítica que comprometgui als sistemes, com per exemple una infecció generalitzada de virus, un atac cibernètic o actuacions sobre equipament propi de l'entitat, i altres eventualitats que puguin sorgir. En aquests casos, la DSTSC podrà sol·licitar l'actuació, de tècnics, presencial o no, dins o fora del horari de servei.

Les peticions es realitzaran per part de la Diputació de Barcelona i es enviaran categoritzades al contractista, a través de la eina de comunicació que determini la Diputació de Barcelona. En el cas de que es tracti d'actuacions sobreenvenides, en relació amb aquelles que estan prèviament planificades, les peticions seran comunicades amb un antelament mínim de cinc dies laborables en relació amb la data prevista de realització efectiva.

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

- **Fase 1: Entrega del informe de valoración**

La DSTSC abre una petición a la empresa contratista con los requerimientos necesarios. El informe de valoración que realizará la empresa se entregará en un máximo de cinco días laborables contando desde el momento de la comunicación y constará de:

- Descripción de la actuación.
- Planificación temporal de las labores con los recursos necesarios.
- Número de horas previsto por su realización.
- En su caso, servicios afectados.

Una vez presentado el informe de valoración, la DSTSC decidirá si se aprueba o no su realización. Si se aprueba, se ejecutará de acuerdo con los recursos y calendario presentado. Si no se aprueba, se desestimarà su implementación, se cerrará la petición y no supondrá coste económico adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

- **Fase 2: Ejecución**

La empresa contratista llevará a cabo las tareas acordadas y deberá validar su resultado.

La documentación para entregar deberá constar como mínimo de un manual de usuario o bien, una actualización del existente en su caso, que explique de forma detallada el uso de la funcionalidad creada.

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

Una vez que la petición esté validada y cerrada por la DSTSC se podrá proceder a su cargo en la próxima factura abierta, con el importe resultante de multiplicar el precio hora ofrecido en la parte variable, por el número total de horas de esfuerzo calculado en el informe de valoración.

El volumen de peticiones sobre la bolsa de horas no será necesariamente constante a lo largo del tiempo. El importe del contrato destinado a la bolsa de horas se consumirá en función de las necesidades que se produzcan y no existe ningún compromiso en relación con el volumen de gasto por este concepto.

Los recursos que la contratista destine a actividades a realizar durante la vigencia del contrato contra la bolsa de horas no pueden provenir del personal adscrito al equipo de trabajo para asumir las labores del contrato incluidas en la parte fija del servicio.

6.1.5. Herramienta de soporte y canales de comunicación

La empresa contratista deberá disponer de una herramienta informática propia de soporte para que se realice el reporte de peticiones, seguimiento de consultas, nuevas adaptaciones, soporte funcional y resolución de incidencias, propias de la solución informática.

La empresa contratista deberá proporcionar el acceso y códigos de usuario a los referentes de la Diputación de Barcelona para que puedan comunicar las incidencias y propuestas de mejora en la herramienta de soporte. Los usuarios también tendrán la posibilidad de realizar un seguimiento de las incidencias reportadas, responder a las dudas de los técnicos de la empresa contratista, devolver las propuestas de solución incorrectas o dar por cerradas aquellas que consideren válidas.

La empresa contratista cumplirá en este sistema de reporte, los preceptos normativos referentes a la protección de datos de carácter personal. Esta herramienta deberá estar ubicada en territorio de la UE.

La empresa contratista deberá proporcionar un teléfono de contacto y un correo electrónico específico destinado a la comunicación de incidencias críticas asociadas a la solución. En este caso, el GPS utilizará el teléfono de contacto en primera instancia y posteriormente la petición se anotará también en la herramienta de soporte.

Cualquier consulta funcional o incidencia debe quedar reflejada en esta herramienta. Cualquier cambio de situación de la incidencia realizada por la empresa contratista o por los referentes del GPS debe quedar reflejado asimismo en esta herramienta.

Los gastos que se puedan derivar del uso de estos canales de comunicación en ningún caso podrán suponer un coste adicional para la DSTSC.

La Diputación de Barcelona utilizará de forma complementaria, la herramienta de videollamadas Microsoft Teams como canal ágil de comunicación e interrelación audiovisual de los equipos de trabajo.

6.1.6. 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 número y porcentaje de dedicación final, de los siguientes perfiles profesionales:

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

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.

- **Responsable del contrato**

Realizará las labores de coordinación, seguimiento y control de la gestión del contrato. Por parte de la Diputación de Barcelona se designará a dos personas que realizarán funciones análogas.

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

El responsable del contrato realizará las siguientes funciones:

- Definición del plan de trabajo que servirá de guía para la ejecución de las prestaciones durante la vigencia del contrato. Los componentes del plan tendrán que 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 Diputación de Barcelona.
- Supervisión de la puesta en marcha para cumplir con el plan presentado, de acuerdo con los requisitos que determinen los coordinadores de la Diputación de Barcelona.
- Supervisión de la calidad. Se prepararán informes de seguimiento que resumirán las prestaciones proporcionadas, permitiendo la evaluación y seguimiento del último período 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 de las incidencias. 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 caso de subcontratación a otras empresas, serán gestionados estrechamente para acelerar su resolución.

- **Referente Técnico**

Será el interlocutor único con los técnicos de la Diputación de Barcelona y quien coordinará a los técnicos del contratista que puedan intervenir en cualquier actividad solicitada.

- Coordinar las relaciones entre el equipo técnico y técnicos de la Diputación de Barcelona.
- Comunicar periódicamente el estado del contrato.
- Transmitir al equipo técnico las directrices para la correcta ejecución del contrato.
- Supervisar la aplicación de los procedimientos que solicite la Diputación de Barcelona.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento del contrato.
- Gestionar las labores o procedimientos, aplicando medidas correctivas 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 a fin de proponer mejoras.

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.

- **Técnico**

La empresa contratista deberá disponer para la prestación adecuada del contrato de al menos un técnico para satisfacer los requerimientos de servicio fijados como ANS.

El técnico adscrito al contrato deberá ser capaz de ejecutar, con el nivel de calidad suficiente, las tareas derivadas del contrato, y asumir encajes 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 peticiones concretas.

El técnico asumirá las siguientes tareas:

- Resolución de incidencias, problemas, peticiones, consultas, adaptaciones.
- Operaciones ordinarias de mantenimiento y administración.
- Documentación de los sistemas, configuraciones, despliegues, adaptaciones.
- Actualizaciones de versiones: parches, menores, mayores, así como cualquier otra tarea derivada del despliegue en los diferentes entornos identificados a nivel de contrato.
- Así como todas aquellas otras tareas que, identificadas en el presente pliego de prescripciones técnicas, no sean competencia del responsable del contrato o del referente técnico.

- **Delegado de protección de datos**

Será el responsable de garantizar el desempeño 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 siguientes funciones:

- Asesorar sobre la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y por defecto del proyecto.
- Informar y asesorar al encargado del tratamiento ya 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, consulta previa ante la autoridad, y, en su caso, 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, alcance, contexto y fines del tratamiento.

- **Reglas especiales en relación con el personal del contratista**

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

- Corresponde exclusivamente al 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 Diputación de Barcelona del cumplimiento de esos requisitos.
- El 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 Diputació de Barcelona.
- El contratista asume la obligación de ejercer de forma real, efectiva y continua, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular,

assumirà la negociació y 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.

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

Cualquier ausencia planificada del personal del contratista deberá ser aprobada por la Diputación de Barcelona.

6.1.7. Horario de la prestación del servicio

El término de festivo empleado en el pliego 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 aplicarán las correspondientes a Barcelona ciudad. El resto de los días que no tengan esta consideración serán considerados días laborables según los siguientes horarios:

- a) En cuanto al horario de prestación de los soportes operativo y funcional, resolución de incidencias, realización de ajustes y parametrizaciones necesarias por razón del servicio, así como cualquier otra actuación relacionada con la provisión del servicio, la empresa contratista ofrecerá un soporte de 8h a 18h, de lunes a viernes no festivos.
- b) Por lo que respecta a la disponibilidad de la solución informática a disposición de toda la comunidad de usuarios será en modalidad de 24x7 todos los días del año.

Éstos serán los intervalos de horario dentro de los cuales se contabilizarán los acuerdos de niveles de servicio.

6.2. Seguimiento del contrato

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

A continuación, se detalla la información que, al menos, deberá constar en este informe de seguimiento del contrato.

Datos del servicio:

- Cuadro resumen del período, con el número de tareas de soporte funcional recibidas, agrupadas por método, telefónico o correo, y tipo de usuario.
- Detalle de las tareas de soporte funcional que ha generado una incidencia.
- Incidencias cerradas: con código, categoría, descripción, fecha apertura, fecha de cierre y cumplimiento del ANS.
- Incidencias abiertas: con código, categoría, descripción y fecha apertura.
- En actuaciones realizadas: con código, descripción, fecha de inicio y fecha de realización.
- Porcentaje de cumplimiento de ANS en la resolución de las incidencias. Por categoría, total trimestral y evolución.
- Estado de acciones de mejora de la solución.

Gráficas:

- Gráfica de evolución mensual del número de actividades de soporte funcional realizadas.
- Gráfica de evolución mensual del número de incidencias escaladas, devueltas y pendientes.
- Gráfica de evolución mensual del cumplimiento de ANS totales.

Resumen datos monitorización:

- Tiempo de disponibilidad de la plataforma.
- Alarmas generadas por tipología.
- Datos de la gestión de la capacidad: disponibilidad de espacio, número usuarios, rendimiento, entre otros.
- Gráficas de evolución.
- Lista de alarmas ocurridas durante el período.
- Propuestas de evolución de la plataforma.

Datos gestión:

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

Trimestralmente habrá una reunión de seguimiento para trabajar para la constante mejora de la prestación. Esta reunión se realizará antes del décimo día laborable del mes correspondiente de inicio de trimestre, de lunes a viernes, excepto festivos y asistirá por parte del contratista el Responsable del contrato y el Referente técnico. En esta reunión se revisarán los informes mensuales, el funcionamiento de los procesos, se generarán propuestas de mejora y se hará un seguimiento de todo lo relacionado con la prestación.

La DSTSC podrá solicitar 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 con las reuniones a realizar durante el plazo de vigencia del contrato, independientemente de la periodicidad y motivo de su convocatoria, se podrán realizar tanto en modalidad presencial como telemática, siempre a criterio de la Diputación de Barcelona. La empresa contratista dispondrá de los medios necesarios para adecuarse a cualquiera de los formatos, sin que ello genere coste adicional alguno para la Diputación de Barcelona.

7. Prueba de concepto

La Diputación de Barcelona se reserva el derecho a pedir una muestra de algunas funcionalidades de la solución propuesta mediante una prueba de concepto en la empresa que se haya propuesto como adjudicataria, sin coste adicional para la Diputación de Barcelona.

La prueba de concepto debe entenderse como el conjunto de actividades a verificar sobre el prototipo de solución informática que presente la empresa adjudicataria, previo a las actividades de la fase de puesta en marcha, en la que debe demostrarse que dicha solución puede llegar a cumplir los requerimientos funcionales de los pliegos contractuales en el plazo máximo de la fase de puesta en marcha.

Esta prueba consistirá en verificar las funcionalidades que se hayan ofrecido en la propuesta técnica presentada, por parte de la empresa propuesta como adjudicataria.

A tal efecto, se realizará por parte de la empresa la instalación de la aplicación sobre un PC y sobre una APP móvil para la valoración de la prueba de concepto. Siempre que sea posible y no se indique explícitamente lo contrario, deberá mostrarse el resultado desde ambos terminales.

La empresa proposta adjudicatària deberà realitzar les següents proves:

Validación de las funcionalidades asociadas a los servicios de vigilancia

| Perfil | Módulo | Tarea | Descripción |
|--------------------------------|---|--|---|
| Administrador de la aplicación | Gestión documental | Alta carpeta y subcarpeta asociada a un edificio | Creación de una carpeta y una subcarpeta y adición de un formulario en formato word |
| Administrador de la aplicación | Gestión documental | Auditoría de cambios | Comprobación del registro de cambios del documento con la fecha, hora y usuario |
| Administrador de la aplicación | Módulo de gestión de personal operativo | Alta de un servicio de vigilancia | Se deberá crear un servicio de vigilancia con un horario determinado y la proyección anual de las horas, contemplando los calendarios de festividades correspondientes a la ciudad de Barcelona y se demostrará el control de la herramienta sobre los descansos obligatorios según Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad. |
| Administrador de la aplicación | Módulo de gestión de personal operativo | Control seguimiento de servicios y cuadrantes del personal operativo | Se realizará un seguimiento de cuadrantes en base a las horas de entrada y salida del personal operativo, el control de la cantidad de horas realizadas sobre las horas programadas. Se mostrará que la aplicación genera avisos en caso de desvíos y se mostrará cómo se diferencian horas ordinarias respecto horas extraordinarias Se simulará la baja de algún usuario con el perfil operativo y cómo la herramienta conserva su histórico de planificación y fichajes |
| Administrador de la aplicación | Módulo de gestión de personal operativo | Propuesta de un trabajador para incorporarse a un servicio | Se comprobará el proceso de cómo una empresa propone un nuevo trabajador a la prestación de un servicio y cómo la plataforma está habilitada para notificar las incorporaciones al administrador del GPS para proceder a su validación o bloqueo. Deberá realizarse la exclusión de un trabajador para la realización de servicios en un edificio de la corporación. Mediante |

| | | | |
|--------------------|--|--|---|
| | | | la introducció del nombr, DNI y/o TIP (número de tarjeta de identificación profesional) la aplicació debe permitir el bloqueo |
| Personal operativo | Módulo de gestión de personal operativo | Información de la jornada laboral a los trabajadores | Se deberá demostrar el sistema de acceso y consulta para los trabajadores y su planificación horaria, a la que podrá acceder desde cualquier lugar. El trabajador sólo podrá ver su planificación. La prueba se realizará desde PC y desde móvil. Se comprobará el sistema de control de entrega de esta planificación del trabajo al propio trabajador y cómo se notifica al trabajador un cambio de horario o turno |
| Personal operativo | Control inicio y finalización de servicio | Centro de control de servicios | Deberá mostrarse el sistema de marcación desde un dispositivo móvil y el aviso de que generará la aplicación en caso de no cubrirse un servicio. La aplicación deberá contener una opción en la que un operador desde un centro de control pueda observar la progresión de la cobertura de los servicios en tiempo real y en la que puedan observarse el estado de todos los servicios desde una misma ventana. |
| Personal operativo | Módulo de gestión de rondas e incidencias | Programación de rondas | Se mostrará cómo la herramienta permite la programación de las rondas de forma intuitiva para un edificio, asociando etiquetas NFC a lugares concretos que deban revisarse |
| Personal operativo | Módulo de gestión de rondas e incidencias (APP para vigilantes y auxiliares) | Iniciar ronda y visualización geolocalización | Deberá mostrarse cómo la APP da la posición por geoposicionamiento del trabajador en cualquier momento y cuando se desplace por las instalaciones con el dispositivo móvil en cobertura. Deberá mostrarse cómo la APP de movilidad debe gestionar y comunicar las rondas que se determinen en el servicio, así como ejemplo de una tarea a realizar durante la realización de la ronda. La ronda consiste en el marcado de varios puntos mediante el dispositivo móvil y el APP, mediante la lectura de puntos con código QR, NFC, etc. |

| | | | |
|--------------------------------|--|------------------------------------|--|
| | | | La comunicació debe poder efectuarse con cobertura y sin cobertura (On y Off line), es decir cuando en el transcurso de la ronda el dispositivo móvil sobre el que trabaja la APP no tenga cobertura guardará los registros y cuando vuelva a tener cobertura los descargará. |
| Personal operativo | Módulo de gestión de rondas e incidencias (APP para vigilantes y auxiliares) | Registro incidencia geolocalizada | Deberá mostrarse que la APP de movilidad está integrada bajo una misma herramienta de gestión y control, es decir que está conectada e interrelacionada con la aplicación, a fin de que las incidencias generadas desde el servicio sean tratadas y tramitadas desde los departamentos correspondientes. Por eso se deberá crear y transmitir una incidencia y su geolocalización en tiempo real mediante la APP y el dispositivo móvil y se enviará aviso a un número de teléfono predeterminado mediante SMS y dirección de correo, adjuntando fotos de la incidencia. |
| Administrador de la aplicación | Módulo específico para la gestión de los contratos | Alta de una empresa proveedora | Se deberá dar de alta en la plataforma una empresa, un contrato y un servicio en un período concreto |
| Administrador de la aplicación | Módulo específico para la gestión de los contratos | Cambio de empresa acceso histórico | Se simulará el cambio de empresa contratista de servicios de vigilancia con la consecuente subrogación del personal, se mostrará cómo el módulo permite acceder al histórico con los datos del personal asociados a los datos de cada contratista |

Validación de las funcionalidades asociadas a los servicios de mantenimiento

| Perfil | Tarea | Descripción |
|--------------------------------|--|--|
| Administrador de la aplicación | Alta de un sistema de seguridad con sus elementos | <p>Deberá darse de alta una dependencia de prueba con los datos de localización, nombre de dependencia, planos, etc.</p> <p>Deberá darse de alta un sistema de intrusión y un sistema de videovigilancia. En cada sistema se tendrá que dar de alta dos tipos de elementos (ej. Central de intrusión, volumétrico, vídeo grabador, cámara)</p> <p>Se deberá llenar la información de cada elemento. Marca, modelo, ubicación, etc.</p> |
| Administrador de la aplicación | Alta del servicio de mantenimiento de sistemas, especificando periodicidad revisiones y tareas de reparación y sustitución | <p>Sobre la instalación de prueba se tendrá que generar un contrato de mantenimiento y asignar los dos sistemas de seguridad. Sobre la instalación de prueba se tendrán que asignar tareas de mantenimiento de cada sistema de seguridad y tareas específicas por cada elemento.</p> <p>Se deberá introducir una gama de revisiones por cada sistema de seguridad</p> |
| Administrador de la aplicación | Alta de una empresa proveedora | <p>Deberá darse de alta una empresa mantenedora y se le asignará al técnico de mantenimiento y al contrato de mantenimiento dado de alta.</p> |
| Personal operativo | Realización de un mantenimiento | <p>Se deberá simular un mantenimiento</p> <p>Deberá mostrarse la visión de este mantenimiento después de terminarse con todas las observaciones realizadas por el técnico.</p> <p>Para la realización de esta prueba deberá mostrarse tanto desde la aplicación por ordenador como por la aplicación móvil</p> |

| | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Personal operatiu | Registro incidencia técnica | Se deberá registrar una incidencia técnica sobre uno de los elementos dados de alta |
| Supervisor | Asignación personal operativo a la resolución de incidencias | Deberá mostrarse la asignación de un técnico a la incidencia técnica por parte de la empresa mantenedora. |
| Personal operatiu | Reposición equipo e imputación de costes | Se deberá simular una actuación correctiva que implique la sustitución de un elemento. Se deberá actualizar el inventario de la instalación con el elemento sustituido |
| Supervisor | Revisión de la reposición del equipo | El supervisor deberá visualizar el resultado de un mantenimiento y los costes imputados |
| Coordinador de empresa proveedora | Alta del perfil de técnico de mantenimiento indicando formación requerida | Deberá darse de alta un técnico mantenedor, rellenar los datos de este técnico y colgar documentos de prueba que simulen su formación y los certificados diversos. Se deberá poder indicar la caducidad de estos documentos |

Una vez hecha la prueba de concepto y evaluada por la DSTSC, se comunicará a la empresa adjudicataria el resultado en el plazo máximo de tres días.

Una vez realizadas las anteriores actividades de la prueba de concepto, se considerará que el sistema informático puede llegar a cumplir las especificaciones técnicas, y por tanto se valida la prueba de concepto por las instancias directivas de la Diputación de Barcelona para poder iniciar la fase de puesta en marcha si:

- Se verifica el cumplimiento de las funcionalidades en los perfiles solicitados.
- No se observan carencias respecto a la respuesta y la usabilidad.
- Se presume la factibilidad inicial de conseguir los hitos de implantación descritos en el presente pliego
- Se da elementos de factibilidad de los que el sistema puede ponerse en marcha en el plazo máximo de tres meses.

8. Puesta en marcha de la solución y plan de continuidad

8.1. Condiciones generales

La fase de puesta en marcha del servicio es el período de tiempo que transcurre entre la fecha de inicio del contrato y la consecución del sistema en producción con los niveles de servicio fijados en este pliego de prescripciones técnicas. En esta fase, la empresa contratista pondrá en marcha los procedimientos y herramientas necesarias para la ejecución del servicio, integrándolos con los procedimientos, procesos y herramientas existentes en la DSTSC y el GPS. Será así responsabilidad de la empresa contratista la ejecución de las distintas fases que conforman la puesta en marcha del servicio. En este contrato el plazo será de tres meses.

El plan de puesta en marcha permitirá a la empresa contratista cumplir con los ANS establecidos a partir del décimo día laborable de la fecha de inicio de la prestación en producción. A partir de ese día se aplicarán las penalidades correspondientes.

La Diputación de Barcelona asignará a tres interlocutores que trabajarán juntamente con la empresa contratista en la fase de puesta en marcha.

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

8.2. Presentación del plan de puesta en marcha

Dentro del plazo de catorce días naturales siguientes a la fecha de inicio del contrato, la empresa contratista deberá presentar el plan de puesta en marcha que incluya los mecanismos necesarios para la ejecución de 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 tendrá que elaborar y presentar el plan de puesta en marcha de la solución con el contenido mínimo siguiente:

- Definición temporal, planificación, tareas y recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el plan de puesta en marcha de la solución. Se acompañará con diagramación tipo Gantt y tipo PERT que refleje la descripción realizada.
- Planificación detallada de la captura de conocimiento, funcionamiento actual de las aplicaciones y procedimientos que se ejecuten, la duración prevista y su grado de implicación.
- Propuesta de formación. Planificación de las sesiones, contenido y calendario que deberá acordarse en fechas con los responsables del GPS. Los criterios para proveer este servicio formativo vienen especificados en el punto referido a la formación del presente pliego.

Posteriormente se realizará una evaluación conjunta, entre el personal del contratista y el personal de la DSTSC, con el objetivo de consensuar todos los hitos definidos, así como la verificación del calendario de realización y el número y perfil de los recursos involucrados.

Si por causas ajenas al contratista ya la Diputación de Barcelona, la adecuación del plan supone superar el plazo de entrega de catorce días naturales, será necesaria una aceptación formal y por escrito, del plan de puesta en marcha con los nuevos plazos pactados por parte del responsable del proyecto de la DSTSC.

8.3. Validación y enmiendas del plan de puesta en marcha

La DSTSC, en un plazo de siete días naturales desde la recepción del plan, dará el visto bueno o presentará enmiendas.

En caso de que el plan deba subsanarse para que no haya obtenido el visto bueno de la DSTSC, la empresa contratista hará la entrega del plan con las enmiendas incorporadas en el plazo máximo de una semana desde la comunicación de la DSTSC.

8.4. Configuración, adaptación y parametrización de la solución

Una vez validado el plan de puesta en marcha, la empresa contratista deberá realizar la configuración, adaptaciones y parametrizaciones necesarias de la solución, según el plan acordado y aprobado.

Cualquier propuesta de cambio adaptativo en esta fase de puesta en marcha será propuesta por la empresa contratista o por la Diputación de Barcelona y en cualquier caso aceptada por ambas partes.

8.5. Migración y carga de los datos

Al inicio del contrato la Diputación de Barcelona facilitará todos los datos, información y documentación, necesarios para que la empresa contratista realice la carga de datos en el nuevo sistema. No se podrá pasar a la puesta en marcha hasta que los datos estén plenamente cargados y validados por la Diputación de Barcelona.

Una vez finalizada la fase de adaptación y parametrización, la empresa contratista preparará el sistema en los distintos entornos de trabajo. Primero en el entorno de preproducción y posteriormente, para su explotación operativa, en el de producción.

La empresa contratista serà responsable de realitzar una prova de funcionament y de carga y estrés, para garantizar los requerimientos funcionales y técnicos y también los niveles óptimos de respuesta de la solución, tanto para los usuarios internos como para los usuarios externos, dentro de los términos que se han indicado en las cláusulas de concurrencia y tiempo de respuesta.

En esta etapa se adaptará las funcionalidades del servicio SaaS a las particularidades de la Diputación de Barcelona (altas usuarios, proveedores, convenios, formularios, formatos...).

La migración de los sistemas de información actual incorporará los datos de dos hojas de cálculo que contienen la información del inventario de equipos de los sistemas de seguridad corporativos.

- Hoja de cálculo familias:

| <i>Campo</i> | <i>Descripción</i> |
|---------------------|--|
| Código | Clave única - alfanumérico 6 (obligatorio) |
| Descripción | Descripción de la familia – alfanumérico 100 (obligatorio) |
| Categoría | Agrupación de familias - alfanumérico 100 (obligatorio) |

- Hoja de cálculo inventario de equipos:

| <i>Campo</i> | <i>Descripción</i> |
|---------------------|---|
| Código | Clave única - alfanumérico 20 (obligatorio) |
| Sistema | Descripción del equipo - alfanumérico 100 (obligatorio) |
| Equipo superior | Código del equipo del que depende (opcional) |
| Código familia | Código - alfanumérico 6 (obligatorio) |
| Centro de coste | Alfanumérico 6 (obligatorio) |

La empresa contratista será responsable de realizar la migración de todos los datos del sistema de información anterior y proporcionar las medidas técnicas para

realizarlo. Esto incluye, pero no se limita a, documentos, planos, imágenes y cualquier otra información necesaria para el funcionamiento del sistema.

La empresa contratista, actual prestadora del servicio, proporcionará todos los datos requeridos en un formato estructurado y compatible con las especificaciones técnicas que se determinen. La empresa contratista será responsable de aplicar las conversiones necesarias para integrarlas correctamente en la nueva base de datos.

El proceso de migración de datos se realizará en tres fases principales:

1. Primera fase: preparación y recepción de datos

La empresa contratista, en colaboración con la actual prestadora del servicio, asegurará la correcta preparación y recepción de los datos en el formato estructurado acordado. Durante esta fase, se evaluará el alcance de la migración y se determinarán los formatos y estructuras de datos necesarios para el nuevo sistema.

2. Segunda fase: conversión y adaptación de datos

Una vez recibidos los datos, la empresa contratista será responsable de procesarlos y adaptarlos al formato requerido por el nuevo SaaS. Este proceso incluirá la conversión de formatos, la reorganización de la información y cualquier otra tarea técnica necesaria para garantizar la integración fluida de los datos en la nueva base de datos.

3. Tercera fase: validación y asesoramiento Post-migración

Tras la conversión y adaptación de los datos, la empresa contratista realizará una validación exhaustiva para asegurar que todos los datos han sido migrados correctamente y que están plenamente operativos en el nuevo SaaS. La empresa contratista también proporcionará asesoramiento para resolver cualquier incidencia que pueda surgir durante el uso inicial de los datos migrados.

La empresa contratista será responsable de asesorar y guiar al personal técnico de la Diputación de Barcelona durante todo el proceso de migración, proporcionando soporte técnico y soluciones para cualquier eventualidad que pueda presentarse.

La empresa contratista será la única responsable de la preparación, estructuración y conversión de los datos necesarios para la carga masiva en el nuevo SaaS. Esto incluye la transformación de los datos en el formato adecuado para su integración en la nueva plataforma. La Diputación de Barcelona no asumirá responsabilidad alguna en estas tareas, limitándose a proporcionar los datos en el formato disponible. La empresa contratista deberá garantizar que los datos se preparan correctamente y que la carga masiva se realiza de forma óptima y sin errores.

8.6. Puesta en marcha, estabilización y plan de continuidad del sistema

Se dará un plazo máximo de cuatro meses, desde la fecha de inicio del contrato para que esté plenamente operativo el sistema integral de gestión y se hayan implementado todos los requisitos y procedimientos indicados en los requerimientos funcionales y técnicos del sistema de información explicitados en el presente PPT.

La aceptación de la puesta en marcha del sistema tendrá el visto bueno de la DSTSC y del GPS.

A partir del primer día de puesta en marcha de la solución informática y con el objetivo de estabilizar plenamente el sistema, la empresa contratista tendrá total disponibilidad en el horario de servicio establecido, durante un mes, para resolver cualquier incidencia o duda de funcionamiento del software implementado del conjunto de usuarios del sistema.

Para las funcionalidades fijadas en el presente Pliego de prescripciones técnicas que por cuestiones organizativas de la Diputación de Barcelona no hayan podido ser implementadas en la puesta en marcha del sistema, su ejecución deberá ser planificada por parte de la empresa contratista para poder ser puesta en producción en el plazo máximo de cinco meses a partir de la fecha de puesta en marcha del sistema.

La empresa contratista presentará el plan de continuidad de acuerdo a las indicaciones de la Diputación de Barcelona antes de validarse la puesta en marcha del sistema.

9. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Los ANS permiten obtener indicadores para la evaluación del grado de cumplimiento del contrato.

El cálculo del ANS se realizará con una periodicidad mensual y considerando el horario de la prestación del servicio y el mes natural.

No computarán los períodos de tiempo en que la empresa 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 ese caso el tiempo computará como tiempo propio de la empresa contratista a todos los efectos previstos.

Las incidencias y peticiones en general sólo se considerarán finalizadas si están completamente documentadas y tienen el visto bueno funcional y técnico de la Diputación de Barcelona. En caso contrario serán devueltas a la empresa

contratista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS.

Se defineixen els següents conceptes rellevants en quant a la gestió de l'ANS:

- **Temps de resposta:** és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a la empresa contractista per el canal previst, fins que aquesta assumeix assignant els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- **Temps de resolució:** és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a la empresa contractista per el canal previst, fins que queda resolta i documentada per la empresa contractista.
- **Informe de valoració:** és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a la empresa contractista per el canal previst fins que elabora l'informe de valoració i la devolució a la DSTSC.

Per el mutu benefici, la empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins del horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT. El càlcul de dies serà sempre de dies laborables del calendari oficial de Barcelona.

9.1. Gestió de incidències i borsa de hores

Se estableixen quatre categories de peticions de resolució d'incidències amb diferents ANS:

| Impacte | Criticitat | Descripció | ANS Temps de resposta | ANS Temps de resolució |
|----------------|-------------------|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Màxim | Crítica | Incidències que afecten de forma molt global a tot el sistema | Inmediata | 4 hores |
| Alta | Urgent | Incidències que suposen el parada de alguna funcionalitat bàsica | Inmediata | 1 dia |

| Impacto | Criticidad | Descripción | ANS Tiempo de respuesta | ANS Tiempo de resolución |
|----------------|-------------------|--|--|---|
| Medio | Importante | Incidencias que afectan a una funcionalidad con impacto limitado | n/a | 5 días |
| Bajo | Estándar | Incidencias que no detienen la operativa diaria | n/a | 10 días |

Se establecen dos categorías de la gestión de la bolsa de horas con distintos ANS.

| Concepto | ANS |
|-----------------------------------|---|
| Entrega del informe de valoración | Hasta 5º día laborable después de la comunicación |
| Entrega de la petición de cambio | Dentro del plazo planificado en la propuesta de actuación |

9.2. Disponibilidad de la solución

| Concepto | ANS |
|--|---------------------------------|
| Ratio de disponibilidad del sistema mínimo objetivo del sistema en cómputo mensual | No podrá ser inferior al 99,95% |

La fórmula para su realización es:

$$\frac{\text{<número minutos del mes> - <minutos de no disponibilidad del mes>}}{\text{<número de minutos del mensual>}} * 100$$

9.3. Seguimiento del contrato

Por los conceptos relacionados con el seguimiento del contrato se establecen diferentes ANS:

| Concepto | ANS |
|---|--|
| Entrega del informe mensual de seguiment | 10º día laborable de cada mes. |
| Reunió de seguiment trimestral | 10º día laborable de cada mes de inicio de trimestre |
| Reunió de seguiment a petició de la DSTSC | 3er día laborable después de la petición formalizada |

9.4. Puesta en marcha de la solución y devolución del servicio

| Concepto | ANS |
|--|--|
| Presentación del plan de puesta en marcha | Hasta catorce días naturales de la fecha de inicio del contrato |
| Enmiendas al plan de puesta en marcha | Hasta siete días naturales de la fecha de entrega de enmiendas por parte de la DSTSC fase validación de puesta en marcha |
| Puesta en marcha | Hasta cuatro meses de la fecha de inicio del contrato |
| Presentación del plan de devolución del servicio | Hasta tres meses antes de la fecha de fin del contrato |

Para la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y de peticiones de soporte funcional o actuaciones a cuenta de la bolsa de horas, debe tenerse en cuenta que los tiempos de respuesta y de resolución de incidencias o peticiones no se podrán ver afectados por aumentos esporádicos del número de incidencias ni por la coincidencia con las peticiones de apoyo.

10. Penalidades

En caso de incumplimiento de los ANS por parte de la empresa contratista, y en el supuesto de que la Diputación de Barcelona opte por la no resolución del contrato, se prevén las penalidades que se indican por cada ANS.

La contabilització de les penalitats se realitzarà mensualment, amb efectes en la facturació del mes calculat. Hay que tener presente que el càlcul sobre els retards se aplicarà tant per els produïts en les incidències que se hagin tancat ese mes, com en aquelles altres que aún puguin estar pendents de resoldre i acumulen retards intermeses.

La quantia màxima de cada una de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte (entendut com el preu del contracte de la part fixa, més el pressupost base de licitació de la part variable), ni el total de estas podrà superar el 50% en su conjunt, IVA exclòut.

En cas de incumpliment de los ANS las facturas tendrán que contemplar las penalidades según lo que se prevé en esta cláusula. En concreto, para las penalidades derivadas del incumplimiento sobre los ANS establecidos se aplicará el siguiente procedimiento:

- Durante las reuniones entre la empresa contratista y los técnicos de la Diputación de Barcelona para evaluar la correcta ejecución de la prestación, se analizará entre otros factores el desempeño de los ANS.
- En caso de que la DSTSC detecte incumplimientos en los ANS establecidos, los comunicará formalmente al contratista.
- Durante la reunión de seguimiento, la empresa contratista podrá manifestar todo lo que considere conveniente.
- Posteriormente la empresa contratista elaborará un documento en el que se recogerán los incumplimientos detectados por parte de la DSTSC y las disconformidades manifestadas por la empresa y lo entregará a la DSTSC.
- Finalmente, en caso de que la DSTSC considere que realmente se han producido los incumplimientos, elaborará un informe y la Diputación de Barcelona adoptará un acuerdo administrativo y notificará la imposición de la penalidad al contratista, así como la cantidad exacta que éste deberá descontar en la factura correspondiente al primer período de facturación abierto y otorgará a la empresa un plazo para presentar alegaciones.
- En caso de que el contrato hubiese finalizado (sea cual sea el motivo de esta circunstancia), las cantidades pendientes en concepto de penalidades se descontarán de la garantía definitiva.

Se impondrán penalidades de acuerdo con los siguientes apartados:

10.1. Gestión de incidencias y bolsa de horas

Se establecen las penalidades por incumplimiento del ANS Tiempo de resolución siguientes:

| Impacto | Criticidad | Descripción | Penalidad |
|---------------|-------------------|--|------------------------|
| Máximo | Crítica | Incidençias que afectan de forma muy global a todo el sistema | 10 € por hora |
| Alto | Urgente | Incidençias que suponen el paro de alguna funcionalidad básica | 60 € por día laborable |
| Medio | Importante | Incidençias que afectan a una funcionalidad con impacto limitado | 60 € por día laborable |
| Bajo | Estándar | Incidençias que no detienen la operativa diaria | 60 € por día laborable |

Se establecen las penalidades por incumplimiento de la ANS gestión de la bolsa de horas siguientes:

| Concepto | Penalidad |
|-----------------------------------|---|
| Entrega del informe de valoración | 50 € por cada día laborable completo de retraso |
| Entrega de la petición de cambio | |

10.2. Disponibilidad de la solución

En relación con la disponibilidad de la solución se aplicarán las siguientes penalidades:

| Penalidades sobre disponibilidad de la solución | Penalidad |
|---|-----------|
| Igual o superior la ratio de disponibilidad mínimo objetivo del 99,95% | 0 € |
| Igual o superior al 99,90% e inferior la ratio de disponibilidad mínimo objetivo del 99,95% | 150 € |
| Igual o superior al 99,50% e inferior al 99,90% | 300 € |
| Igual o superior al 99,00% e inferior al 99,50% | 450 € |
| Inferior al 99,00% | 600 € |

10.3. Seguimiento del contrato:

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

| Concepto | Penalidad |
|---|--|
| Entrega del informe mensual de seguimiento | 100 € por cada día laborable completo de retraso |
| Reunión de seguimiento trimestral | |
| Reunión de seguimiento a petición de la DSTSC | |

10.4. Puesta en marcha de la solución y devolución del servicio

Se establecen las siguientes penalidades por incumplimiento del ANS:

| Concepto | Penalidad |
|--|--|
| Presentación del plan de puesta en marcha | 100 € por cada día laborable completo de retraso sobre los plazos indicados en los respectivos ANS |
| Enmiendas al plan de puesta en marcha | |
| Puesta en marcha | |
| Presentación del plan de devolución del servicio | |

En la tramitación del expediente, se dará audiencia al contratista para que pueda formular alegaciones, resolviendo el órgano de contratación, previa la emisión de los informes pertinentes.

Los importes de las penalidades que se impongan se harán efectivos mediante la deducción de las cantidades que, en concepto de pago, deban abonarse a la empresa contratista, o sobre la garantía de que, en su caso, se hubiera constituido, cuando no puedan deducirse dichos pagos.

En los supuestos de incumplimiento parcial o cumplimiento defectuoso o de demora en la ejecución en la que no esté prevista penalidad, o ésta no cubra los daños causados a la Diputación de Barcelona, se exigirá al contratista la indemnización por daños y perjuicios.

11. Devolución del servicio

La empresa contratista realizará volcados ordinarios semestralmente confirmando la actuación dentro del documento de seguimiento mensual correspondiente, y una particular a la finalización del contrato. El objetivo de estos volcados es garantizar la integridad de la información extraída y la capacidad de exportación a otros sistemas en el momento de la devolución del servicio, de acuerdo con lo reflejado en el presente apartado y en el de transición del servicio.

Las extracciones serán completas y los archivos de datos resultantes de la extracción tendrá un formato CSV o hoja de cálculo compatible con MS Excel o LibreOffice. Los archivos de tipo documento, se exportarán en su formato original.

La fase de devolución del servicio precede a la finalización del contrato y tiene como objetivo preparar la transferencia del servicio a la DSTSC.

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 del servicio 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 realizar la transferencia de conocimiento (trabajo en paralelo, sesiones formativas, etc.).
- Cuantificación de los recursos y tareas a realizar necesarias durante la fase de transición en el supuesto de alternancia entre contratistas.
- La documentación de los principales procesos operativos del servicio.
- El inventario actualizado.
- Las herramientas y utilidades con las que la empresa contratista trabaja en la prestación de los servicios y que son necesarias para la operación de estos por otro proveedor.
- Los contratos de servicios con terceros que pudiera considerarse necesarios para dar continuidad a la prestación de los servicios por otro proveedor.
- Actuaciones pendientes de realizar.
- Informes de seguimiento.
- El conjunto de tareas incluidas en el Plan de devolución del servicio no podrá superar el plazo máximo de cuatro semanas.

Tambien, se deberá proponer el plan de entrega de:

- Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de estas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos).
- Documentación. Determinar la documentación t cnica 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.

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 realizar 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 ni ningún coste económico adicional para la Diputación de Barcelona.

Las incidencias por las que su tiempo de resolución finalice dentro del plazo de duración del contrato tendrán que 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 aportándose certificación de su destrucción.

12. Transición del servicio

La fase de transición se establece entre el momento de la formalización del nuevo contrato y el efectivo inicio de la prestación. Podrán darse los siguientes supuestos:

a) Que haya un cambio de contratistas:

Cuando la empresa actúe como empresa entrante deberá realizar tareas relativas al traspaso de conocimiento y de car cter preparatorio, en lo que se refiere a su equipo de trabajo para asumir la fase de puesta en marcha del servicio con plena garantía de continuidad y en la fecha prevista de inicio de prestación del servicio.

Entre los objetivos de esta fase destacan:

- Recoger el traspaso de conocimiento del contratista saliente con el fin de garantizar la continuidad del servicio.
- Recogida cuidadosa de requerimientos para la planificación de la puesta en marcha del servicio.
- Desarrollo del plan de puesta en marcha.
- Preparación y pruebas de los accesos remotos en el sistema de información, para su disponibilidad el día de inicio de la prestación efectiva del servicio.

- Preparación de los entornos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

Cuando la empresa actúe como empresa saliente deberá realizar una buena gestión y seguimiento de las actividades objeto de este contrato, garantizando su prestación continuada en el tiempo, según los acuerdos de nivel de servicios establecidos en el PPT y con entregas de calidad, así como asegurar el traspaso de información (procedimientos de gestión, datos y documentos) y conocimiento a la empresa entrante para asegurar una buena empresa.

b) Que siga prestando el servicio la misma empresa:

Cuando la empresa actúe como empresa saliente sólo quedará obligada debe entregar a la DSTSC una memoria técnica explicativa proponiendo mejoras, en su caso, en la prestación del servicio, así como de todas aquellas funcionalidades incluidas dentro del objeto del contrato.

DILIGENCIA para hacer constar que el texto que antecede es traducción al castellano del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, aprobado por Decreto de fecha 07/08/2025. En caso de discrepancia entre dicho Pliego, en catalán, y esta traducción al castellano, prevalecerá el primero.

Metadades del document

| | |
|---------------------------|---|
| Núm. expedient | 2024/0025280 |
| Tipus documental | Plec de clàusules o condicions |
| Títol | Pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación mixta de una solución informática (SaaS) para la gestión integral de la seguridad y vigilancia física de la Diputación de Barcelona y de los entes de su sector público |
| Codi classificació | D0510SE01 - Mixtos obert |

Signatures

| Signatari | | Acte | Data acte |
|--|---|-------------|------------------|
| Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG) | Responsable directiu Servei Promotor | Signa | 11/08/2025 14:04 |

Validació Electrònica del document

| Codi (CSV) | Adreça de validació | QR |
|----------------------|---|-----------|
| 68c1d890c48c2aa2a5e0 | https://seuelectronica.diba.cat | |

