

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA  
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INTERMEDIACIÓ PER A LA GESTIÓ DELS  
PAGAMENTS DE DIFERENTS SUBSCRIPCIONS DE LA DIPUTACIÓ DE  
BARCELONA**

**Exp. 2025/0040317**

## Índex

- 1. Antecedents**
- 2. Objecte**
- 3. Abast**
- 4. Descripció del servei**
- 5. Titularitat dels comptes**
  - 5.1. Responsabilitat de control de consum**
- 6. Condicions de prestació del servei**
  - 6.1. Posada en marxa**
  - 6.2. Canvi de gestor de servei**
  - 6.3. Canals de comunicació**
  - 6.4. Seguiment del contracte**
  - 6.5. Equip de treball**
  - 6.6. Horari del servei**
- 7. Acords de nivell de servei (ANS)**
- 8. Penalitats**
- 9. Devolució del servei**
- 10. Transició del servei**
- 11. Transferència tecnològica i/o de Coneixement**

## 1. Antecedents

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

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

Les funcions assignades a la DSTSC són:

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

Pel que fa a l'**objecte** específic d'aquest expedient, la DSTSC necessita una empresa intermediària que gestioni el pagament mitjançant la utilització d'una targeta de crèdit per l'ús de serveis i subscripcions web que són necessaris per algunes tasques, com per a desenvolupar portals web o aplicacions mòbils o per fer una gestió eficient de les xarxes socials, ja que les companyies que presten aquests tipus de serveis ofereixen com a única opció de pagament la utilització d'una targeta de crèdit, que s'ha d'informar en el

moment de la creació del compte de client, a través dels seus portals web.

Les especificacions que figuren en el present document s'ajusten al que es preveu a l'article 126, Regles per a l'establiment de prescripcions tècniques, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

## **2. Objecte**

L'objecte del present plec és fixar les especificacions tècniques particulars que hauran de regir la contractació del servei de d'intermediació per a la gestió dels pagaments de diferents subscripcions per a la Diputació de Barcelona.

## **3. Abast**

El servei demanat consisteix en la gestió dels comptes que la Diputació de Barcelona tingui actius amb diferents proveïdors de serveis al núvol durant la vigència del contracte.

Aquestes tasques consistiran en:

- La gestió ordinària de l'apartat de facturació de les altes, baixes i modificacions sobre els serveis actius durant la vigència del contracte, amb independència del proveïdor del qual s'estigui utilitzant el servei.
- La gestió dels consums, a efectes de seguiments i verificació dels consums, ja sigui amb efectes de definició de límits, com del control d>alertes en els supòsits de desbordar els mateixos.
- El pagament i les tasques derivades de la facturació dels serveis, siguin de caire puntual, mensual o anual.
- La compra i/o activació de nous productes o serveis al núvol, amb independència del proveïdor del qual es pugui adquirir el producte o rebre el servei.

## **4. Descripció del servei**

Les subscripcions de pagaments inclosos en aquesta contractació són aquells referits a l'ús en funcionalitats o desenvolupaments informàtics (portals web, apps, etc.). També s'inclouen els necessaris per a la publicació d'apps als mercats d'aplicacions iOS i Android, així com la compra o subscripció de productes que faciliten o milloren els desenvolupaments informàtics gestionats per la Diputació de Barcelona a través de la DSTSC.

Actualment, la Diputació de Barcelona fa ús de les següents subscripcions amb les característiques descrites anteriorment:

- Comptes de Google, per a l'ús de Maps per a la publicació de mapes en webs i altres serveis de Google per obtenir coordenades d'adreces, ús de Street View, etc., i permetre el seu ús als portals web i aplicacions (d'escriptori o mòbils) en ús a la Diputació. També per obtenció de dades d'Analytics.
- Comptes d'Apple que permeten publicar i distribuir aplicacions mòbils en dispositius amb sistema iOS (iPhone, iPad), al mercat d'aplicacions Apple.
- Comptes d'Apple modalitat in-house que permeten distribuir aplicacions mòbils en dispositius amb sistema iOS (iPhone, iPad), sense haver de publicar al mercat d'aplicacions d'Apple..
- Targetes Holafly, que permeten que els dispositius mòbils disposin d'accés a dades des de l'estranger en països on el contracte de telefonia té un cost important.
- Plugins d'ampliació de Redmine, l'eina de gestió de projectes que habitualment fa servir la DSTSC.

## **5. Titularitat dels comptes**

La titularitat dels serveis i subscripcions web inclosos en el servei d'intermediació és de la Diputació de Barcelona. Per tant, la intermediació en la gestió dels pagaments i la gestió dels diferents comptes no modifica aquesta titularitat ni tampoc autoritza a canviar la configuració del servei o subscripció web. Qualsevol modificació més enllà del propi mètode de pagament haurà de ser executada o aprovada explícitament pel responsable del contracte per part de la Diputació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona facilitarà, quan sigui necessari, l'accés als comptes associats als serveis i subscripcions web inclosos, però podrà canviar la forma de validació en qualsevol moment i només donar accés a l'empresa contractista sota demanda. En cap cas la contractista canviarà la forma d'identificació o autenticació per accedir als serveis, i haurà de complir tots aquells requeriments que en matèria de seguretat de la informació estableixi la Diputació de Barcelona.

### **5.1. Responsabilitat de control de consum**

El contractista és el responsable únic d'assegurar que els consums dels comptes associats al servei contractat no superen l'import màxim global establert en aquesta contractació. En cap cas, la Diputació de Barcelona compensarà al contractista per no haver establert aquesta limitació en el seu sistema.

## **6. Condicions de prestació del servei**

### **6.1. Posada en marxa**

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i l'assoliment dels nivells de servei fixats en aquest plec de prescripcions tècniques.

En aquesta fase es detallaran els canals de comunicació entre el contractista i la Diputació de Barcelona. També s'establiran els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

Dins del termini màxim de 10 dies laborables a partir de la formalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el Pla de posada en marxa, fixant els mecanismes necessaris per complir els ANS establerts, de dilluns a divendres excepte festius a la ciutat de Barcelona. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents

El cost que impliqui o que derivi de qualsevol de les actuacions derivades de la posada en marxa s'ha d'entendre inclòs en el pressupost total del contracte.

El contractista haurà de designar una persona com a responsable del contracte, que haurà d'assumir totes les tasques requerides per al compliment del contracte.

Per part de la Diputació de Barcelona, també s'indicarà qui és el responsable del contracte i quina o quines persones poden sol·licitar canvis en els serveis inclosos o la incorporació de noves subscripcions.

En aquest termini, el contractista també haurà de modificar les dades de pagament actuals associades a cadascun dels comptes inclosos en aquesta contractació.

### **6.2. Canvi de gestor de servei**

El contractista comunicarà a la Diputació de Barcelona la substitució de la persona designada com a responsable del contracte i haurà de realitzar obligatòriament un procés de transferència de coneixements al nou responsable del contracte.

### **6.3. Canals de comunicació**

L'empresa contractista habilitarà un correu per tal de poder centralitzar i gestionar les peticions i incidències que puguin aparèixer en qualsevol moment. També ha de posar a disposició dels tècnics de la Diputació de Barcelona un telèfon de contacte per poder resoldre amb urgència anomalies greus que impedeixin el bon funcionament del servei. El contractista disposarà d'un màxim de 10 hores de l'horari de servei per atendre i resoldre qualsevol petició/incidència relacionada amb el contracte.

#### **6.4. Seguiment del contracte**

El contractista haurà de presentar un informe de seguiment, durant els primers 10 dies naturals de cada mes, on es farà constar, com a mínim:

- Les despeses produïdes des de l'emissió de l'anterior informe per a cadascun dels serveis de pagament de periodicitat mensual, juntament amb les despeses mitjanes mensuals dels darrers 12 mesos per a cadascun dels serveis de pagament mensual i el percentatge d'increment/decrement.
- Les despeses produïdes des de l'emissió de l'anterior informe per a cadascun dels serveis de pagament superior a la periodicitat mensual o en el cas de compres de serveis de pagament únic.
- Despesa total acumulada de l'any en curs, amb indicació del percentatge d'increment/decrement de la despesa.
- Alertes de consums excepcionalment alts o excepcionalment baixos en el període sobre el qual s'emet l'informe, per tal que els tècnics de la Diputació de Barcelona puguin analitzar els motius pels quals s'han produït.
- Alertes de prevenció quan es dona la possibilitat de superar els límits màxims anuals previstos.
- Proposar mesures correctives dels desviaments i implementar les que s'acordin (per exemple els límits en el consum de les quotes).

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

#### **6.5. Equip de treball**

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del contracte, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb el perfil de Responsable del contracte.

L'empresa contractista haurà d'estar en disposició de donar cobertura immediata en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el seu personal, a fi de què en cap supòsit la prestació resti sense cobrir.

##### Responsable del contracte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del contracte. Per part de la DSTSC es designarà una persona que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del Responsable del contracte designat per l'empresa contractista conèixer en profunditat les prestacions cobertes i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el contracte disposi dels coneixements adients i assumeixi

els compromisos adquirits i vetllar pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 4% de la seva jornada laboral segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

### **6.6. Horari del servei**

L'horari ordinari de l'equip de treball per a la prestació dels serveis inclosos a l'abast del contracte és el següent:

- De 9:00 h a 14:00 h, de dilluns a divendres no festius.

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

El terme *festiu* emprat en aquesta clàusula fa referència als dies que es declaren festius a tot el territori català (segons el calendari oficial publicat en el DOGC), exceptuant les festes locals que s'aplicaran les pròpies de Barcelona ciutat.

## **7. Acords de nivell de servei (ANS)**

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

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

No computaran els períodes de temps en que el contractista està pendent de resposta, reunions, dades o concreció de requeriments per part dels tècnics o usuaris de la Diputació de Barcelona o de tercers proveïdors sempre i quan aquests no tinguin una relació contractual directa amb l'empresa contractista principal, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la contractista a tots els efectes previstos en aquest Plec.

Els ANS establerts en relació a la present contractació referits a les peticions/incidències són:

- El contractista ha d'informar dins del compte proporcionat per la Diputació de Barcelona, les dades relatives a la facturació, en un termini màxim de 2 dies, comptats a partir de la notificació de la petició per part de la Diputació de Barcelona.
- El contractista ha de modificar les condicions de límits de consum en un termini màxim de 2 dies, comptats a partir de la notificació de l'acceptació del canvi per part de Diputació de Barcelona.

Els ANS referits a la posada en marxa són:

- El contractista ha de presentar el Pla de posada en marxa dins del termini màxim de 10 dies laborables a partir de la formalització del contracte.

Els ANS referits a la presentació de l'informe mensual són:

- El contractista ha de presentar l'informe de seguiment descrit a la clàusula 6.4 durant els 10 primers dies naturals del mes posterior al període que està avaluant.

## **8. Penalitats**

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

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat i sobre la part fixa d'aquell període. El càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell mes, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards de mesos anteriors.

La quantitat màxima de cadascuna de les penalitats no podrà ser superior al 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà ser superior al 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

Cas d'incompliment dels ANS les factures hauran de contemplar les penalitats segons allò previst en aquesta clàusula. En concret, per a les penalitats derivades de l'incompliment sobre els ANS establerts s'aplicarà el següent procediment:

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

En cas d'incompliment del servei s'aplicaran les penalitats següents:

- a) En relació a les peticions/incidències: 20% de l'import de manteniment mensual (part fixa), IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en el temps de resolució establert.
- b) En relació a la posada en marxa del servei: 10% de l'import de manteniment mensual, (part fixa), IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en la posada en marxa del servei.
- c) En relació a la presentació de l'informe mensual: 10% de l'import de manteniment mensual, (part fixa), IVA exclòs, per cada dia laborable complet de retard en el temps de presentació establert.

## 9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei, on haurà d'incloure una descripció de les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades en relació a la finalització del contracte i que inclogui els termes i condicions en que es realitzarà aquesta devolució.

Durant aquesta fase el contractista posarà a disposició de la Diputació de Barcelona tota la documentació que ha utilitzat durant l'execució del contracte i la volumetria de les tasques efectuades durant la seva vigència.

**Tres mesos** abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar el pla de devolució del servei que inclogui els mecanismes necessaris per tal de traspasar tota la informació relacionada amb el servei prestat a la Diputació de Barcelona, amb el següent contingut mínim:

- Definició de la durada del pla de devolució ofert.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica.
- Mètode previst per fer la transferència de coneixement (treball en paral·lel, workshops, sessions formatives, entre d'altres).
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.
- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.
- El conjunt de tasques incloses en el Pla de devolució del servei no podran superar el termini màxim de dues setmanes.

Aquest pla inclourà un mínim de 8 hores de dedicació de recursos de l'empresa contractista, sense cost addicional per a la Diputació de Barcelona, per dur a terme les tasques identificades.

També s'haurà de proposar el pla de lliurament de:

- Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (workshops, conferències, formació d'equips mixtes).
- Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei. El pla de devolució no ha de suposar cap discontinuïtat en la prestació.

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

## **10. Transició del servei**

La fase de transició s'estableix entre el moment de la formalització del nou contracte i l'inici efectiu de la prestació. Podran donar-se els supòsits següents:

### **a) Que hi hagi un canvi de contractistes:**

Quan l'empresa actuï com empresa entrant haurà de realitzar tasques relatives al traspàs de coneixement i de caire preparatori, pel que fa al seu equip de treball per a assumir la fase de posada en marxa del servei amb plena garantia de continuïtat i en la data prevista d'inici de prestació del servei.

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.
- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de la posada en marxa del servei.
- Desenvolupament del pla de posada en marxa.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.
- Preparació dels entorns necessaris per a la prestació adequada del servei.

Quan l'empresa actuï com empresa sortint haurà de realitzar una bona gestió i seguiment de les activitats objecte d'aquest contracte, garantint-ne la prestació continuada en el temps, segons els acords de nivell de serveis establerts en el PPT i amb lliuraments de qualitat, així com assegurar el traspàs d'informació

(procediments de gestió, dades i documents) i coneixement a l'empresa entrant per assegurar una bona transició del servei.

**b) Que segueixi prestant el servei la mateixa empresa:**

Quan l'empresa actuï com empresa sortint només quedarà obligada a lliurar a la DSTSC una memòria tècnica explicativa proposant millores, si escau, en la prestació del servei, això com de totes aquelles funcionalitats incloses dins de l'objecte del contracte.

## **11. Transferència Tecnològica i/o de Coneixement**

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

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

## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2025/0040317
<b>Tipus documental</b>	Plec de clàusules o condicions
<b>Títol</b>	Plec de prescripcions tècniques particulars per a la contractació del servei d'intermediació per a la gestió dels pagaments de diferents subscripcions de la Diputació de Barcelona
<b>Codi classificació</b>	D0506SE28 - Serveis obert simplificat de tramitació sumària

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
Francisco Javier Gimenez Bruque (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	09/10/2025, 20:43

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
3271f6ea50a92cbc990d	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	