



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE L'ACORD MARC PER A LA SELECCIÓ DE DIVERSES EMPRESES PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS PROFESSIONALS DE CONSULTORIA I ASSISTÈNCIA TÈCNICA DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA DINS L'ÀMBIT DE GOVERNANÇA DE LES TIC, DIVIDIT EN DOS LOTS

Exp. núm.: 2025/0029498



Índex

1. ANTECEDENTS

2. OBJECTE

3. ABAST

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

4.1. LOT 1: XARXA I COMUNICACIONS LAN

4.2. LOT 2: CONSULTORIA TIC

4.2.1. DIAGNOSIS I PLANS DIRECTORS TIC

4.2.2. ESTUDIS D'ALTERNATIVES PER A LA IMPLANTACIÓ DE NOVES SOLUCIONS TIC A L'ENS LOCAL

5. FASES

5.1. FASE INICIAL

5.2. FASE ESPECÍFICA LOT 1: XARXA I COMUNICACIONS LAN

5.2.1. DIAGNOSI

5.2.2. PRESENTACIÓ DE LA DIAGNOSI

5.2.3. CAPTACIÓ DE NECESSITATS I DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

5.2.4. PROPOSTA FINAL

5.2.5. PRESENTACIÓ

5.3. FASE ESPECÍFICA LOT 2: CONSULTORIA TIC. CATEGORIA: DIAGNOSIS I PLANS DIRECTORS TIC

5.3.1. ARRENCADA (*KICK-OFF*)

5.3.2. PLA DIRECTOR ANTERIOR

5.3.3. DIAGNOSI

5.3.4. PRESENTACIÓ DE LA DIAGNOSI

5.3.5. CAPTACIÓ DE NECESSITATS I DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

5.3.6. PLA DIRECTOR

5.3.7. PROPOSTA FINAL

5.3.8. PRESENTACIÓ INTERNA

5.3.9. PRESENTACIÓ EXTERNA

5.4. FASE ESPECÍFICA LOT 2: CONSULTORIA TIC. CATEGORIA: ESTUDI D'ALTERNATIVES PER A LA IMPLANTACIÓ DE NOVES SOLUCIONS TIC A L'ENS LOCAL

5.4.1. PLA DE PROJECTE

5.4.2. TREBALL DE CAMP A L'ENS LOCAL

5.4.3. PROPOSTA

5.4.4. ASSISTÈNCIA EN L'ELABORACIÓ DE PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES



5.4.5. PROPOSTA FINAL

5.4.6. PRESENTACIÓ

5.5. FASE FINAL

6. REQUISITS DEL PROJECTE

6.1. DOCUMENTACIÓ A LLIURAR

6.1.1. COMUNA

6.1.2. ESPECÍFICA LOT 1: XARXA I COMUNICACIONS LAN

6.1.3. ESPECÍFICA LOT 2: CONSULTORIA TIC - DIAGNOSIS I PLANS DIRECTORS TIC

6.1.4. ESPECÍFICA LOT 2: CONSULTORIA TIC – ESTUDIS D'ALTERNATIVES PER A LA IMPLANTACIÓ DE NOVES SOLUCIONS TIC A L'ENS LOCAL

6.2. EQUIP DE PROJECTE

6.2.1. EMPRESA CONTRACTISTA

6.2.2. DSTSC

6.2.3. ENS LOCAL

7. SEGUIMENT DEL SERVEI

7.1. REUNIONS DE DIRECCIÓ

7.2. SEGUIMENT DEL PROJECTE

7.3. EINES DE CONTROL

7.4. GOVERNANÇA DE LA QUALITAT

8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

9. PENALITATS

10. FINALITZACIÓ DEL PROJECTE

11. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA

1. Antecedents

La Diputació de Barcelona té com a missió “enfortir la capacitat dels governs locals com a institucions centrals per a millorar la qualitat de vida de la ciutadania, contribuint al progrés i al reequilibri territorial de la demarcació de Barcelona.” Per al seu assoliment la Diputació de Barcelona ofereix diversos recursos econòmics, materials i tècnics, en forma de prestació de serveis, als ens locals de la demarcació de Barcelona.

Un d'aquests serveis és l'assistència tècnica en la Governança de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). Aquests serveis es presten a través de la Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius (DSTSC d'ara endavant) de la Diputació de Barcelona, mitjançant l'instrument de cooperació anomenat Catàleg de Serveis que s'aprova anualment.

La DSTSC té com a missió proporcionar tots els serveis i infraestructures d'informàtica i telecomunicacions de la corporació, tant per a l'àmbit intern, com també en relació al suport als ens locals. D'aquesta manera s'assegura una direcció única per al tractament lògic de la informació i les seves xarxes de transmissió, independentment del seu format físic.

Entre d'altres, la DSTSC té assignades les funcions següents:

- Dur a terme els criteris fixats per la corporació en matèria de tecnologies de la informació (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.
- Controlar i fer el seguiment d'aquelles tasques en matèria TIC realitzades per a la corporació mitjançant recursos externs.
- Proposar i gestionar les actuacions a desenvolupar per la corporació en matèria TIC que, dins dels supòsits de la cooperació i assistència, es realitzin per als ens locals de la demarcació de Barcelona.
- 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.

Per la naturalesa d'aquest recurs tècnic, la prestació del servei comporta la realització de treballs de consultoria tècnica que són dirigits des de la DSTSC i alguns requereixen la col·laboració d'empreses externes.

Actualment, des de la DSTSC es presten aquests serveis de consultoria als ens locals seguint la metodologia exposada en aquest plec de prescripcions tècniques particular quant a fases i lliuraments.

En els darrers anys, hi ha hagut una mitjana de 6 actuacions anuals als ens locals que encaixen amb l'objecte d'aquesta licitació.



A títol orientatiu i en relació a la prestació de serveis vigent durant l'any 2024, aquest recurs tècnic s'ha orientat a municipis de fins a 50.000 habitants, així com a les entitats municipals descentralitzades de la demarcació de Barcelona, aproximadament uns 300 ens locals.

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 d'aquesta contractació és la selecció d'empreses per a la prestació de serveis professionals de consultoria i assistència tècnica a la Diputació de Barcelona dins l'àmbit de "Governança de les TIC", que s'executarà segons les condicions fixades en els plecs de prescripcions tècniques i administratius particulars que regulen aquesta licitació, i que s'estructura en els lots següents:

Lot 1. Xarxa i Comunicacions LAN. Serveis de diagnosi per a la millora o renovació de la infraestructura de xarxa d'àrea local a les seus municipals.

Lot 2. Consultoria TIC. Serveis d'assistència tècnica orientada a la diagnosi en matèria TIC.

A través del procediment de l'acord marc i seguint les condicions fixades en els plecs de prescripcions tècniques i administratives, que regeixen la present contractació, es procedirà a l'homologació de diferents proveïdors per a cadascun dels lots en els quals s'ha dividit l'objecte del contracte.

Els diferents proveïdors homologats han de saber que el present acord marc s'ha tramitat a partir d'una estimació, per tant, no suposa una obligació de despesa de part de la Diputació de Barcelona, atès que aquesta sempre es determinarà en funció de les peticions dels ens locals a través del catàleg de serveis.

En relació a la contractació basada, una vegada formalitzada la homologació de proveïdors i durant la vigència definida a l'acord marc, serà quan es licitin els diferents contractes basats, en funció de les sol·licituds formulades pels ens locals, que seran avaluades i aprovades per la Diputació de Barcelona.

3. Abast

L'abast de la prestació, en relació als 2 lots en els quals es divideix l'acord marc d'homologació, és el següent:

- a) Diagnosi per a la millora o renovació de la infraestructura de xarxa d'àrea local a les seus municipals. Inclou l'assistència en l'elaboració dels plecs de clàusules tècniques.

- b) Assistència tècnica orientada: a la diagnosi en matèria TIC i valoració d'aquesta, a assolir els objectius estratègics de l'ens local i a la implantació de solucions TIC, incloent l'assistència en l'elaboració de Plecs de Condicions Tècniques.

Els ens potencialment destinataris d'aquests serveis son tots els ubicats a la demarcació de Barcelona, en concret:

- Els ajuntaments, especialment, però no de manera exclusiva, els de menys de 50.000 habitants.
- Les Entitats Municipals Descentralitzades (EMD).
- Els consells comarcals de la demarcació de Barcelona.

En quant la naturalesa tècnica del recurs, queden excloses de l'abast del servei la provisió als ens locals d'aquells elements de maquinari associats al desplegament de les conclusions dels informes de consultoria com podrien ser ordinadors, escàners, impressores, lectors de targetes o qualsevol altre material fungible, així com qualsevol altre cost que tingui relació amb l'adquisició de llicències i/o el manteniment derivat de cap programari que es pugui relacionar amb els serveis objecte d'aquesta contractació.

4. Descripció dels serveis

4.1. Lot 1: Xarxa i Comunicacions LAN

Forma part de l'objecte del present lot la realització de les consultories als ens locals per tal de diagnosticar l'estat de la seva xarxa local de comunicacions de dades (LAN) i la xarxa de veu (telefonía), identificar les necessitats de l'ens local, i elaborar el projecte executiu on també hi constarà el full de ruta que permeti satisfer aquestes partint de l'estat actual.

S'estudiaran les xarxes de veu i dades dins dels equipaments de l'Ens local sol·licitant. Queda fora de l'abast les xarxes externes a l'equipament, públiques o privades, excepte les que comuniquen equipaments entre ells. Caldrà considerar, però, aquells elements de xarxa situats a l'equipament que permetin la connexió amb xarxes externes.

S'estudiaran els elements de les xarxes de dades i veu implicats en la comunicació fins al nivell 3 del model d'interconnexió de sistemes oberts (model OSI):

- *Nivell 1:* Físic

Instal·lacions: ubicacions, armaris, bastidors (*rack*), ambientació, condicionament elèctric, i en general tots els elements físics involucrats en aquest nivell.

Cablatge: tipus i categories, distàncies, identificació, connectors i bases de connexió, ordenació i canalitzacions.

Maquinari: components de xarxa com ara punts d'accés de xarxes sense fils (*WiFi*), repetidors, concentradors (*hub*) o mòdems.

o **Nivell 2: Enllaç**

Comunicacions directes entre elements d'una mateixa xarxa o entre xarxes de diferent topologia: ponts (*bridge*), commutadors (*switch*).

o **Nivell 3: Xarxa**

Segmentació i protecció de la xarxa: encaminadors (*router*) i tallafocs (*firewall*).

No s'inclourà l'estudi de servidors, cabines d'emmagatzematge, terminals, estacions de treball, impressores, escàners, altres perifèrics i centraletes de telefonia; més enllà dels aspectes relacionats amb la connexió entre aquests i els elements de xarxa objecte d'estudi (ubicació física, compatibilitat, distància o cobertura sense fils, per exemple).

Tampoc inclouran elements de programari (sistemes operatius, de virtualització, escriptoris, ofimàtica, verticals, etc..) llevat d'aquelles utilitats que permetin el monitoratge, inventari o manteniment de les xarxes de comunicacions; o les utilitats que virtualitzen elements de xarxa.

Per determinar l'import de cada un dels projectes inclosos en aquest lot, s'han definit tres trams diferenciats, segons el número de seus municipals que s'han d'analitzar.

El primer tram és fins a 5 seus, el segon tram és de 6 a 10 seus i el tercer tram es per als ens d'entre 11 i 15 seus municipals.

LOT 1	
CODI	TRAMS
1.1	Projectes destinats a un màxim desi 5 seus municipals
1.2	Projectes destinats entre 6 i 10 seus municipals
1.3	Projectes destinats entre 11 i 15 seus municipals

El termini màxim d'entrega del projecte serà de 8 mesos a partir de la primera reunió amb l'ajuntament definida a la Fase inicial, punt 5.1.

El pagament del projecte estarà dividit en dos: un pagament del 20% de l'import d'adjudicació, un cop entregat i validat per part de la DSTSC, l'informe de la diagnosi, segons es descriu al punt 6.1.2, i un segon pagament del 80% de l'import d'adjudicació a la finalització del treball segons es descriu al punt 10 Finalització del, un cop entregat i validat per part de la DSTSC.

4.2. Lot 2: Consultoria TIC

Forma part de l'objecte del present lot la realització de consultories tècniques als ens locals dins l'àmbit de les TIC.

De l'observació de la demanda dels últims anys, s'observa que les actuacions segueixen un esquema comú d'execució però alhora la seva naturalesa es pot dividir en les categories relacionades a continuació:

- Diagnòs i
- plans directors TIC
- Estudis d'alternatives per a la implantació de noves solucions TIC a l'ens local

4.2.1. Diagnòs i plans directors TIC

Assistència tècnica als ens locals per a:

- L'elaboració de l'inventari dels actius i recursos TIC disponibles, projectes i iniciatives en curs, i anàlisi del model organitzacional de treball. Diagnòs i valoració de la informació recollida per tal de conèixer l'estat actual dels sistemes d'informació i suport puntual per a la implementació d'algunes mesures que se'n derivin.
- Partint de la relació anterior i d'acord amb els objectius estratègics de l'ens local dissenyar un pla director a nivell TIC que dirigeixi les actuacions en els propers anys i la seva transició digital.

Les sol·licituds rebudes relatives a aquest lot poden contemplar només la diagnòs, o bé la diagnòs i el pla director. La modalitat resultant serà fruit de converses prèvies a l'actuació entre l'ens local sol·licitant i la DSTSC.

També, una nova petició de pla director pot estar precedida de l'existència en el mateix ens local d'un pla director anterior. La nova sol·licitud pot ser deguda a que el pla anterior s'hagi executat en un grau prou significatiu com per a ser renovat; o hagi quedat en desús per motius de canvis estratègics de l'organització, desviacions d'importància respecte la planificació, o variacions sobrevingudes en els recursos previstos. En els casos on hi hagi un pla director anterior, s'avaluarà si el nou pla parteix d'aquest, d'una nova diagnòs o d'una combinació d'ambdues possibilitats.

Per determinar l'import de cada un dels projectes inclosos a aquest lot, Diagnòs i plans directors TIC, s'han definit tres trams diferenciats, segons el número d'habitants empadronats al municipi corresponent. El primer tram és fins a 10.000 habitants, el segon tram és de més 10.000 i fins a 20.000 habitants i el tercer tram es per als ens de més 20.000 i fins a 50.000 habitants.

LOT 2	
Diagnosi TIC	
CODI	TRAM
2.1.1	Projectes per a municipis de fins a 10.000 habitants
2.1.2	Projectes per a municipis de més 10.000 i fins 20.000 habitants
2.1.3	Projectes per a municipis de més 20.000 i fins 50.000 habitants
Plans directors	
CODI	TRAM
2.2.1	Projectes per a municipis de fins a 10.000 habitants
2.2.2	Projectes per a municipis de més 10.000 i fins a 20.000 habitants
2.2.3	Projectes per a municipis de més 20.000 i fins a 50.000 habitants

El termini màxim d'entrega del projecte serà de 8 mesos a partir de la primera reunió amb l'Ajuntament definida a la Fase inicial, punt 5.1.

El pagament del projecte estarà dividit en dos: un pagament del 20% de l'import d'adjudicació, un cop entregat i validat per part de la DSTSC, l'informe de la diagnosi, segons es descriu al punt 6.1.3, i un segon pagament del 80% de l'import d'adjudicació a la finalització del treball segons es descriu al punt 10 Finalització del, un cop entregat i validat per part de la DSTSC.

4.2.2. Estudis d'alternatives per a la implantació de noves solucions TIC a l'ens local

Les sol·licituds rebudes relatives a aquesta categoria contemplaran l'estudi d'aproximacions, alternatives o dissenys sobre la forma d'abordar una situació concreta a l'ens local relacionada amb les TIC, l'assistència en l'elaboració d'un pla de projecte de la opció que més s'ajusti a les necessitats de l'ens local i, de forma alternativa o simultània, l'elaboració de plecs de prescripcions tècniques per a implantar la solució TIC a l'ens local.

Alguns exemples objecte d'aquesta assistència donarien resposta a preguntes del tipus:

- ✓ Estudi d'alternatives per a virtualitzar el lloc de treball
- ✓ Avantatges i inconvenients d'externalitzar el meu CPD
- ✓ Elements TIC relacionats amb la implementació del teletreball
- ✓ Com abordar un projecte de *Business Intelligence*
- ✓ Com abordar un projecte de tecnologies disruptives: intel·ligència artificial, blockchain,...
- ✓ Estudi de millora organitzativa del departament de l'àmbit de tecnologia
- ✓ Assistència a les adaptacions a l'Esquema Nacional de Seguretat [ENS]
- ✓ Elaboració de catàlegs de serveis TIC.

La modalitat resultant serà fruit de converses entre l'ens local sol·licitant i la DSTSC prèvies a l'actuació. S'han dividit els projectes inclosos en aquest lot en tres trams diferenciats segons la complexitat determinada en aquestes converses.

El primer tram seran projectes de complexitat fàcil, el segon tram projectes de complexitat mitja i el tercer tram projectes complexes.

LOT 2	
Estudis d'alternatives per a la implantació de noves solucions TIC a l'ens local	
CODI	TRAM
2.3.1	Projectes simples
2.3.2	Projectes de dificultat mitjana
2.3.3	Projectes complexes

La complexitat vindrà determinada, de forma orientativa, de la següent manera:

2.3.1. Projectes simples

Actuacions de caràcter acotat i recurrent, que requereixen una anàlisi limitada i l'aplicació de criteris tècnics coneguts o estandarditzats. Normalment impliquen una sola temàtica o àmbit TIC, amb una durada curta i baixa complexitat organitzativa.

Criteris orientatius:

- Àmbit limitat a un sistema o servei concret.
- No comporten presa de decisions estratègiques.
- Requereixen anàlisi tècnica bàsica i redacció de documentació simple (p. ex. plec tècnic o informe breu).
- Intervenció d'un únic tècnic o petit equip.

Exemples:

- Redacció de plecs tècnics per a contractes de suport o manteniment TIC.
- Revisió tècnica d'una proposta de proveïdor o d'una configuració d'equipament.
- Adaptació puntual d'un servei a requeriments de seguretat o normatius.

2.3.2. Projectes de dificultat mitjana

Actuacions que impliquen l'anàlisi de diverses alternatives tecnològiques o organitzatives, amb una certa complexitat en la presa de decisions i la necessitat de fomentar recomanacions. Sovint afecten més d'un sistema o procés i poden requerir coordinació amb diferents actors de l'ens local.

Criteris orientatius:

- Requereixen comparació d'escenaris o alternatives tecnològiques.
- Generen un document d'anàlisi o pla de projecte complet.

- Implicació de diversos perfils tècnics o temàtics.
- Durada mitjana i sessions de treball amb l'ens local.

Exemples:

- Estudi d'alternatives per a la renovació d'un CPD o per a la virtualització del lloc de treball.
- Definició de requisits tècnics per a la implantació d'un nou sistema o aplicació transversal.
- Suport a l'elaboració d'un pla de migració o d'adaptació a l'ENS.
- Anàlisi de viabilitat de projectes de Business Intelligence o de teletreball.

2.3.3. Projectes complexes

Actuacions estratègiques o d'alta complexitat que requereixen un enfocament integral, coneixement especialitzat i una major dedicació temporal i tècnica. Afecten diversos àmbits de l'organització, incorporen tecnologies emergents o comporten canvis estructurals en els serveis TIC o en la seva governança.

Criteris orientatius:

- Afecten múltiples processos, departaments o àrees TIC.
- Requereixen un alt grau d'anàlisi, coordinació i validació.
- Poden implicar treball de camp, tallers participatius o definició de models organitzatius.
- Inclouen tecnologies noves o disruptives (IA, blockchain, etc.).
- Documentació final àmplia (informe estratègic, model de serveis, pla director o equivalent).

Exemples:

- Elaboració d'un catàleg de serveis TIC o model de governança.
- Disseny d'un model organitzatiu o de gestió de la demanda TIC.
- Estudi de tecnologies disruptives o de nous paradigmes tecnològics.
- Definició de fulls de ruta o plans directors TIC.

LOT 2			
Projectes			
Criteri	2.3.1.- Projectes simples	2.3.2.- Projectes de dificultat mitjana	2.3.3.- Projectes complexes
Abast funcional	Àmbit molt acotat, afecta un únic servei o sistema TIC.	Afecta diversos sistemes o processos dins d'un àmbit TIC concret.	Afecta diferents àrees, processos o serveis TIC de l'organització.
Objectiu principal	Donar suport puntual o elaborar documentació tècnica bàsica.	Analitzar alternatives i definir l'opció més adequada per a l'ens local.	Definir models, estratègies o actuacions transversals d'alt impacte.



Nivell d'anàlisi requerit	Diagnosi o revisió simple, sense necessitat de presa de decisions estratègiques.	Avaluació comparativa d'alternatives amb recomanacions fonamentades.	Anàlisi integral, multidimensional i estratègica amb visió de conjunt.
Innovació o incertesa tecnològica	Tecnologia coneguda o estàndard.	Algunes novetats o escenaris d'actualització tecnològica.	Tecnologies emergents o disruptives (IA, blockchain, etc.).
Coordinació necessària	Un únic tècnic o petit equip, interacció mínima amb l'ens local.	Coordinació amb diversos responsables o departaments de l'ens local.	Implica múltiples actors, sessions de treball, validacions i tallers.
Documentació esperada	Plec tècnic o informe breu.	Informe d'anàlisi o pla de projecte complet.	Informe estratègic, pla director o catàleg de serveis.
Durada estimada	Breu (fins a 2-3 setmanes).	Mitjana (1-2 mesos).	Llarga (més de 2 mesos o amb fases diferenciades).
Perfil tècnic requerit	Tècnic consultor júnior o de perfil bàsic.	Consultor sènior amb experiència en anàlisi i planificació TIC.	Consultor expert o equip multidisciplinari amb experiència en projectes estratègics.
Exemples orientatius	<ul style="list-style-type: none"> - Redacció de plecs tècnics per contractes de manteniment. - Revisió tècnica de propostes o configuracions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudi d'alternatives per a un CPD o per a virtualitzar el lloc de treball. - Pla d'adaptació a l'ENS o projecte de BI. 	<ul style="list-style-type: none"> - Catàleg de serveis TIC. - Model organitzatiu o pla director. - Estudi sobre tecnologies disruptives.

El termini màxim d'entrega del projecte serà de 8 mesos a partir de la primera reunió amb l'Ajuntament definida a la Fase inicial, punt 5.1.

El pagament del projecte estarà dividit en dos: un pagament del 20% de l'import d'adjudicació, un cop entregat i validat per part de la DSTSC, l'informe de la diagnosi, segons es descriu al punt 6.1.4, i un segon pagament del 80% de l'import d'adjudicació a la finalització del treball segons es descriu al punt 10 Finalització del, un cop entregat i validat per part de la DSTSC.

5. Fases

Qualsevol de les actuacions relatives a la prestació dels serveis, amb independència dels lots en els quals s'estructura aquest acord marc, es dividirà en diverses fases. En aquest apartat es descriu el propòsit i lliuraments de cadascuna.

Les actuacions tindran diferents fases en funció del seu tipus. Hi ha però dues, la Fase Inicial i Fase Final, que són comunes a les actuacions de qualsevol dels lots.

A continuació es descriu, la fase comuna d'obertura, les fases en funció del tipus d'actuació i la fase comuna de tancament.

5.1. Fase Inicial

És una fase comuna a totes les actuacions que es realitzin, amb independència del Lot en el qual estiguin emmarcades.

S'esdevé en el moment en què hi ha hagut un primer contacte entre l'ens local i la DSTSC on el primer ha fet una primera formulació de la necessitat.

Un cop fixada la naturalesa de la necessitat i encaixada en una o més de les actuacions objecte d'aquest document, la DSTSC adjudicarà l'actuació a una de les empreses homologades en el lot corresponent.

Des de la DSTSC es fixarà una primera reunió amb l'ens local on es citaran als interlocutors polítics i tecnològics. En aquesta primera reunió hi assistiran membres de l'ens local, de l'empresa contractista i de la DSTSC. Els objectius d'aquesta primera reunió són:

- Fixar els interlocutors per part de les parts implicades: Ens local (tècnics, polítics i directius), Diputació (coordinador de projecte) i empresa contractista (equip de projecte)
- Acordar el règim de visites i assistents necessaris per part de l'ens local. Com a mínim les requerides fins a la presentació final de l'actuació.
- Presentar el projecte als interlocutors polítics i tecnològics: concepte, fases i lliuraments.
- Recollir tota la informació i documentació que pugui situar en un context la petició de l'ens local.

5.2. Fase específica Lot 1: Xarxa i Comunicacions LAN

5.2.1. Diagnosi

Consisteix en la recollida d'informació per tal d'obtenir:

- L'inventari dels elements de les xarxes.
- La ubicació d'aquests elements dins l'equipament (plànol).

- El diagrama de les xarxes: segments, cobertures sense fils, etc.
- Relació de processos: gestió de la demanda, incidències, manteniment, monitoratge, etc.
- Recursos: personal intern i extern, i econòmics (previstos i executats).

La diagnosi conclou amb una primera valoració de la informació recollida. Aquesta valoració destacarà aquells aspectes que es considerin rellevants en matèria de seguretat o defectes greus en la prestació del servei.

5.2.2. Presentació de la diagnosi

De la diagnosi es desprenen dos documents.

- Informe de la diagnosi. On sortiran relacionats els elements d'informació recollits a l'apartat anterior i la valoració que es fa de la situació actual de l'ens local.
- Resum en format presentació del document anterior que s'utilitzarà per a transmetre als interlocutors l'actuació en fase de diagnosi.

Tots dos documents comptaran amb el vistiplau de la DSTSC abans no prosperi el seu recorregut.

S'estableix una presentació de la diagnosi en aquest moment ja que la valoració amb la que conclou pot determinar la prioritat de les necessitats o establir-ne el punt de partida.

La presentació es farà a les dependències de l'ens local o bé en format telemàtic i serà de contingut eminentment tècnic-tecnològic.

5.2.3. Captació de necessitats i definició d'objectius

S'identificaran els objectius en matèria TIC que cal assolir per tal de satisfer objectius estratègics o de gestió genèrics de l'ens local. Dels objectius en matèria TIC es contemplaran els que afecten a la LAN.

Per tal de definir una actuació assolible durant l'abast temporal de la proposta, es tindran en compte, i descriuran, els recursos disponibles quant a dedicació de persones i disponibilitat material i econòmica.

5.2.4. Proposta final

La proposta es materialitzarà en els documents que es relacionen a continuació:

- Informe
 - Motivació de l'actuació i punt de partida, diagnosi i valoració, expectatives, pla d'acció, recursos econòmics (pressupost i fonts de finançament), materials i persones.

- Projecte executiu
 - Memòria: objecte, abast, antecedents, consideracions, esquema de la xarxa LAN, descripció dels treballs, programa de control de qualitat, aspectes medi ambientals i gestió de residus (legislació, avaluació).
 - Plànols: situació i emplaçament, usos d'espais, punts de connexió, infraestructures, equipament d'armaris i telecomunicacions.
 - Planificació: seqüència i calendari de tasques dimensionades en esforç de persones i materials requerits.
 - Estudi de seguretat i salut: memòria, plec de condicions.
 - Pressupost: preus unitaris, quantitats i amidaments, pressupost total, pressupostos d'execució per contracte.
 - Plec d'especificacions tècniques: condicions generals, normativa associada, armaris principals, estructura cablatge, infraestructura canalitzada, connectivitat sense fils, integració punts telefonia, certificació instal·lació, instal·lació d'equipament electrònic, etiquetatge, documentació de l'obra executada, desmuntatge la xarxa existent, clàusules socials i ambientals, protecció de dades.
- Pla de sostenibilitat:
 - Abast temporal
 - Manteniment: correctiu i preventiu, monitoratge i revisions periòdiques.
 - Escalabilitat: augment d'usuaris, prestacions o serveis.
 - Recursos: pressupost, finançament i dedicació de persones.
 - Processos de gestió: inventari, demanda, incidències, contractes i garanties.

5.2.5. Presentació

Es preveu que la darrera reunió amb l'ens local sigui la presentació de l'actuació d'assistència duta a terme. Serà un resum del contingut dels documents de la fase de proposta.

Caldrà tenir en compte que el tipus d'audiència destinatari més freqüent sigui de perfil polític o directiu i no estigui familiaritzat amb els conceptes i vocabulari tecnològic utilitzat en els documents.

5.3. Fase específica Lot 2: Consultoria TIC. Categoria: diagnòstic i plans directors TIC

5.3.1. Arrencada (*kick-off*)

Atès l'impacte que l'execució d'un pla director TIC pot tenir en una organització, s'estableix una presentació a les dependències de l'ens local a tot el personal afectat.

No es tracta de presentar el pla director, doncs encara no està dissenyat, sinó explicar que s'inicien les actuacions per tal de dissenyar un pla director.

Idealment aquesta presentació ha de reunir les següents característiques:

- Es convoca a tot el personal afectat.
- Convé que la introdueixi un perfil polític o directiu de l'ens local del més alt nivell, amb l'objectiu de buscar la màxima implicació del personal.
- El personal de la DSCTC exposarà l'àmbit dins del qual s'emmarca el projecte.
- Hi haurà un exposició sobre la motivació de l'actuació, l'estat actual i una introducció a les expectatives.
- S'informarà que hi haurà un treball de camp on es demanarà informació a múltiples interlocutors a l'ens local.
- S'explicaran els mecanismes de seguiment del projecte que es posaran a disposició de l'organització.
- S'emplaçarà l'audiència a l'acte de presentació del pla director un cop elaborat (apartat 5.3.9 Presentació externa).

5.3.2. Pla director anterior

Si existeix un pla director anterior i correspon la seva avaluació, es recopilarà la informació necessària per tal d'obtenir:

- Objectius definits. Relació de tots els objectius que inicialment es van definir al pla director.
- Grau d'assoliment.
- Objectius descartats. Relació dels objectius definits inicialment que queden descartats, el motiu pel qual es descarten i el grau d'assoliment.
- Dels objectius no descartats:
 - Objectius pendents. Relació dels objectius definits inicialment que es considera convenients mantenir i no s'hagin assolit completament.
 - Relació de projectes vinculats als objectius pendents.

5.3.3. Diagnosi

Si procedeix fer la diagnosi, aquesta correspon a una primera consultoria on es detecten els punts forts i les mancances en l'àmbit TIC de l'ens local. Es recollirà informació per tal d'obtenir:

- Inventari dels actius TIC: infraestructures, maquinari, comunicacions, programari, seguretat, serveis.
- Organigrama de recursos humans relacionats amb les TIC incloent referents TIC, si n'hi hagués, en altres departaments de l'ens local.

- Relació de processos: altes/baixes/canvis d'usuaris, gestió de la demanda, incidències, manteniment, monitoratge, contractació, etc.
- Contractacions relacionades amb les TIC. Tant les esporàdiques com les recurrents o mantingudes en el temps.
- Polítiques de seguretat de la informació quant a disponibilitat, integritat, confidencialitat, traçabilitat i accés.
- Acompliment normatiu. Especialment ENS, RGPD, Administració Electrònica i Transparència.
- Recursos TIC dedicats: personal intern i extern, i econòmics (previstos i executats, inversions o despesa).

5.3.4. Presentació de la diagnosi

De la diagnosi es desprenen dos documents.

- Informe de la diagnosi. On sortiran relacionats els elements d'informació recollits a l'apartat anterior i la valoració que es fa de la situació actual de l'ens local.
- Resum en format presentació del document anterior que s'utilitzarà per a transmetre als interlocutors l'actuació en fase de diagnosi.

Tots dos documents comptaran amb el vistiplau de la DSTSC abans no prosperi el seu recorregut.

S'estableix una presentació de la diagnosi en aquest moment ja que la valoració amb la que conclou pot determinar la prioritat de les necessitats o establir-ne el punt de partida.

La presentació es farà a les dependències de l'ens local o bé en format telemàtic i serà de contingut eminentment tècnic-tecnològic.

5.3.5. Captació de necessitats i definició d'objectius

S'identificaran els objectius en matèria TIC que cal assolir per tal de satisfer objectius estratègics o de gestió genèrics de l'ens local, i elaborar un pla de millora alineat amb l'organització.

Els objectius obeeiran a les necessitats de l'ens local, l'acompliment normatiu i buscaran incrementar l'eficiència de l'organització. Aquests objectius, especialment dins d'un Pla Director TIC, es definiran d'una forma quantificable per tal de poder avaluar el grau d'acompliment, i es proposaran punts de revisió per a fer-ne el seguiment.

Per tal de definir una actuació assolible durant l'abast temporal de la proposta, es tindran en compte, i descriuran, els recursos disponibles quant a dedicació de persones i disponibilitat material i econòmica.

5.3.6. Pla Director

Si l'actuació inclou l'elaboració d'un Pla Director, a partir del resultat de la diagnosi i/o l'avaluació d'un pla director anterior, i de la definició d'objectius es perfilarà l'estratègia per a poder afrontar-los. Es faran entrevistes a les àrees de l'ens local i es recollirà informació per tal de definir:

- Motivació
- Definició d'objectius
- Abast temporal
- Impacte sobre l'organització (usuaris, departaments afectats, etc.)
- Pressupost: previsió per capítols i possibles fonts de finançament
- Equip humà necessari. Intern i extern. Comitès directius i executius
- Relació de projectes a dur a terme, situats en el temps i prioritzats. Per a cadascun: categoria (com per exemple organització, gestió, serveis, normativa, programari o infraestructures), enunciat, objectius de projecte (relacionats amb els objectius de pla director), estimació de dedicació de recursos incloent l'equip de projecte, indicadors de seguiment i assoliment.
- Relació de contractacions externes indicant els projectes als quals estan associades
- Relació amb altres entitats supramunicipals: vincle i serveis consumits o assistències (no econòmiques) a demanar.
- Proposta de seguiment: sessions, comitès i indicadors a revisar

5.3.7. Proposta final

La proposta es materialitzarà en els documents que es relacionen a continuació:

- Informe de seguiment i avaluació del pla director anterior si escau.
 - L'informe reflectirà la informació recollida segons s'especifica a l'apartat 5.3.2 *Pla director anterior*
- Informe diagnosi
 - Informació recollida segons s'especifica a l'apartat 5.3.3
 - **Diagnosi.**
 - Valoració de la informació recollida.
 - Pla d'actuacions: relació d'actuacions correctives, preventives i de millora on es destacaran aquelles que es considerin rellevants en matèria de seguretat o mancances greus en la prestació del servei.
- Pla director (si escau)
 - Document que exposarà la informació segons s'especifica a l'apartat 5.3.6 *Pla Director*.
- Pla de sostenibilitat:
 - Abast temporal

- Manteniment: correctiu i preventiu, monitoratge i revisions periòdiques.
- Escalabilitat: augment d'usuaris, prestacions o serveis.
- Recursos: pressupost, finançament i dedicació de persones.
- Processos: inventari, demanda, incidències, contractes i garanties, RGPD, etc.

5.3.8. Presentació interna

Es farà una presentació de l'actuació d'assistència duta a terme. Serà un resum del contingut dels documents de la fase de proposta.

Especialment es presentarà el Pla Director als principals interlocutors tècnics, directius i polítics.

Caldrà tenir en compte que el tipus d'audiència destinatari més freqüent sigui de perfil polític o directiu i no estigui familiaritzat amb els conceptes i vocabulari tecnològic utilitzat en els documents.

5.3.9. Presentació externa

En cas que l'ens local ho consideri convenient, es procedirà a l'explicació del pla director a tota l'organització.

Els trets principals d'aquesta presentació seran:

- o Es recordarà què va motivar el pla director
- o S'exposaran les expectatives inicials i la seva traducció en objectius.
- o S'explicarà l'abast temporal i es dimensionarà l'impacte sobre l'organització.
- o Es donarà compte del treball de camp, entrevistes, realitzat.
- o S'enumeraran els principals projectes i s'aproximarà el calendari d'execució.
- o S'explicaran els mecanismes de comunicació i seguiment.
- o Es fixarà la data d'arrencada de l'execució del pla.

5.4. Fase específica Lot 2: Consultoria TIC. Categoria: estudi d'alternatives per a la implantació de noves solucions TIC a l'ens local

5.4.1. Pla de projecte

Si procedeix l'elaboració d'un pla de projecte es recollirà la informació necessària per tal d'obtenir:

- o Objectiu principal i abast
- o Determinació del cap de projecte a l'ens local
- o Expectatives de l'ens local

- Recursos personals, materials i econòmics disponibles
- Impacte sobre l'organització. Persones i departaments afectats
- Descripció de processos de suport de l'ens local: com ara comunicació o contractació entre d'altres
- Condicionants temporals, d'espais o qualsevol altre
- Composició dels comitès directius i de seguiment del projecte

5.4.2. Treball de camp a l'ens local

En aquesta fase l'empresa contractista realitzarà les visites necessàries a l'ens local per tal de recollir la informació necessària dels interlocutors relacionats directament amb la petició.

5.4.3. Proposta

Un cop analitzat el requeriment de l'ens local i recollida la informació de camp, s'exploraran les alternatives possibles i es farà una proposta de la que es considera més viable per a l'ens local.

La proposta es materialitzarà en un document que tindrà com a mínim el següent contingut:

- Definició de la petició
- Interlocutors a l'ens local
- Informació recollida
- Hipòtesis i consideracions prèvies per a l'estudi d'alternatives
- Alternatives considerades: descripció, anàlisi d'adequació (DAFO, etc..)
- Pronunciament sobre l'alternativa més favorable

5.4.4. Assistència en l'elaboració de plecs de prescripcions tècniques

Si procedeix l'assistència en l'elaboració de plecs de prescripcions tècniques es recollirà la informació necessària per tal d'obtenir:

- Objecte i abast
- Aspectes administratius del projecte: dates, imports, criteris d'adjudicació, procediment de contractació, pròrrogues, solvències requerides, plec de condicions administratives.
- Descripció funcional de la solució a implantar
- Situació de partida
- Requeriments generals
- Requeriments tècnics
- Termini d'implantació

- Documentació a lliurar
- Seguiment del servei o provisió
- Eines de relació entre ens local i empresa contractista
- Pla de qualitat i penalitzacions
- Millores
- Retorn del servei

5.4.5. Proposta final

Si s'ha fet pla de projecte, es lliurarà un document amb el següent contingut:

- Objectiu principal i abast
- Equip de projecte i rols que hi desenvoluparan
- Objectius quantificats
- Seqüència de tasques: agrupades, dimensionades en esforç i situades al calendari
- Gestió del canvi: pla de formació, pla de comunicació i pla d'acompanyament a l'arrendada.
- Lliuraments: documents, serveis prestats o material.
- Composició dels comitès directius i de seguiment del projecte, règim de reunions.

Si s'ha fet documentació de suport per l'elaboració de plecs de prescripcions tècniques, es lliuraran tants documents com plecs s'hagin de fer. Cadascun amb el contingut relacionat a l'apartat 5.4.4 Assistència en l'elaboració de plecs de prescripcions tècniques.

5.4.6. Presentació

Es preveu que la darrera visita a l'ens local sigui la presentació de l'actuació d'assistència duta a terme. Serà un resum del contingut dels documents de la fase de proposta.

Caldrà tenir en compte que el tipus d'audiència destinatari més freqüent sigui de perfil polític o directiu i no estigui familiaritzat amb els conceptes i vocabulari tecnològic utilitzat en els documents.

5.5. Fase Final

Acabada la presentació final del servei prestat, s'esdevé una fase final comuna a totes les actuacions que es realitzin, amb independència del Lot en el qual estiguin emmarcades.

Aquesta fase està descrita en detall a l'apartat 10 Finalització del projecte.

6. Requisits del projecte

6.1. Documentació a lliurar

La DSTSC deixarà constància (per correu electrònic, per exemple) de la validació de cada document que elabori l'empresa contractista. Durant la validació es poden introduir esmenes al document.

La DSTSC només validarà documents de l'empresa contractista que hagin estat validats prèviament pel cap de projecte.

Quan el document s'hagi de presentar a l'ens local, la validació per part de la DSTSC serà sempre prèvia a la presentació o tramesa del document a l'ens local.

El detall del contingut dels documents i el moment cronològic en què es requereix està descrit a l'apartat 5 Fases

6.1.1. Comuna

Segui quin sigui el tipus d'actuació, el contractista s'encarregarà d'elaborar i lliurar la següent documentació:

1. Actes de les reunions
2. Informes de treball de camp: entrevistes, interlocutors, informació recollida, etc.
3. Informes de seguiment (veure apartat 7.2 Seguiment del)
4. Informe de tancament (veure apartat 10 Finalització del projecte)

6.1.2. Específica Lot 1: Xarxa i Comunicacions LAN

1. Informe de la diagnosi.
2. Resum en format presentació del document anterior.
3. Informe d'actuació: motivació i punt de partida, diagnosi i valoració, expectatives, pla d'acció, recursos econòmics (pressupost i fonts de finançament), materials i persones.
4. Projecte executiu: memòria, plànols, planificació, estudi de seguretat i salut, pressupost, plec d'especificacions tècniques.
5. Pla de sostenibilitat: abast temporal, manteniment, monitoratge i revisions periòdiques, escalabilitat, recursos i processos.
6. Presentació a l'ens local.

6.1.3. Específica Lot 2: Consultoria TIC - Diagnosi i plans directors TIC

1. Informe de la diagnosi.
2. Resum en format presentació del document anterior.

3. Informe de seguiment i avaluació del pla director anterior si escau.
4. Pla director si escau.
5. Pla de sostenibilitat.
6. Presentació interna a l'ens local.
7. Presentació externa a l'ens local si escau.

6.1.4. Específica Lot 2: Consultoria TIC – Estudis d'alternatives per a la implantació de noves solucions TIC a l'ens local

1. Pla de projecte.
2. Informe: definició de la petició, interlocutors a l'ens local, informació recollida, hipòtesis i consideracions prèvies per a l'estudi d'alternatives, i alternatives considerades.
3. Pronunciament sobre l'alternativa més favorable.
4. Presentació a l'ens local.
5. Si procedeix, la documentació necessària per l'elaboració de plecs de prescripcions tècniques

6.2. Equip de projecte

El projecte comptarà amb la participació de personal aportat per l'empresa contractista, la DSTSC i l'ens local.

6.2.1. Empresa contractista

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits en el plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la DSTSC del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en el plecs objecte del contracte.

En cas que els tècnics no satisfacin els mínims de formació, d'eficiència, de metodologia, aptitud i eficàcia desitjats, la DSTSC podrà demanar la seva substitució a l'empresa contractista, que l'haurà de fer efectiva en un temps màxim de dues setmanes.

En el cas excepcional que s'hagi de realitzar algun canvi, el substitut haurà de reunir, com a mínim, els mateixos requisits de formació i experiència, de conformitat amb la cl. 3.1 del PCAP. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'una setmana i haurà de presentar un pla de traspàs de coneixement al nou membre de l'equip que s'haurà de concretar en un

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

Per a comprovar el perfil professional requerit al personal de l'empresa contractista, estudis i experiència, consultar la clàusula 1.10 del Plec de Clàusules Administratives.

L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti al seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.

De la mateixa manera, l'empresa contractista vetllarà per l'acompliment de les obligacions de confidencialitat i deure de secret del seu personal pel que fa a les dades de caràcter personal, als sistemes d'informació i a qualsevol altre informació o recurs corporatiu que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte (informació compartida, incloent-hi la documentació proveïda, els procediments seguits, la configuració dels sistemes, i aquelles dades internes a les que pugui tenir accés com a part del servei prestat, com per exemple tot el tràfic registrat).

A continuació s'enumeren els rols requerits per als projectes. No es descarta que en funció de la dimensió del projecte, diversos rols puguin ser desenvolupats per una mateixa persona. Amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Delegat de protecció de dades.
- Cap de projecte.
- Tècnics.

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

6.2.1.1. Delegat de protecció de dades

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

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat del contracte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut del RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa el RGPD, d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres i de les polítiques de l'encarregat del tractament en matèria de protecció de dades personals, inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i formació del

personal que participa en les operacions de tractament, i les auditories corresponents.

- Cooperar amb els responsables de protecció de dades de la Diputació de Barcelona en qüestions relatives al tractament objecte del present plec, inclosa l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades, la consulta prèvia davant l'autoritat, i, si escau, sobre qualsevol altre assumpte.
- Exercir les seves funcions prestant la deguda atenció als riscos associats a les operacions de tractament, tenint en compte la naturalesa, l'abast, el context i fins del tractament.

S'ha valorat el percentatge de dedicació en un 1% 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.

6.2.1.2. Cap de projecte

Realitzarà les tasques de coordinació, seguiment i control de la gestió del servei, amb un nivell de dedicació del 75%. Per part de la DSTSC es designarà un coordinador que realitzarà funcions anàlogues.

Serà funció del cap de projecte de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts pel contracte i assegurar que tot el personal de l'empresa contractista que participa en el servei tingui els coneixements adients i assumeixi els compromisos de serveis adquirits i vetlli pel compliment de tots els requeriments inclosos en el contracte.

Serà l'interlocutor únic amb els tècnics de la DSTSC i qui coordinarà els tècnics de l'empresa contractista que puguin intervenir en qualsevol activitat sol·licitada. Assumirà les funcions següents:

- o Direcció i gestió del projecte
 - Definir el pla de servei que servirà com a guia per a l'execució dels serveis durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les fites més importants, amb la indicació de mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de servei es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
 - Supervisar la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
 - Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
 - Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
 - Presa de decisions, conjuntament amb la DSTSC, davant la presència d'imponderables durant el projecte.
 - Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
 - Analitzar el servei per tal de proposar millores.



- Validació la documentació generada per l'equip tècnic.
- o Relatives a l'equip tècnic
 - Presentar l'equip tècnic a la DSTSC i a l'ens local.
 - Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
 - Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- o Seguiment de l'actuació
 - Supervisar els incidents, problemes, consultes i peticions.
 - Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
 - Assistència a les reunions de seguiment amb la DSTSC.
 - Fer arribar a la DSTSC les actes de les reunions.
- o Presència a l'ens local
 - Assistència a la primera i última reunió a l'ens local.
 - Assistència a les presentacions d'informes o resultats a l'ens local.

6.2.1.3. Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar d'un equip tècnic. Els integrants de l'equip tècnic hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei.

El nombre i perfil concret (dins l'àmbit de les TIC) dels membres de l'equip tècnic seran, com a mínim, els següents:

- **Consultor Sènior**

Un tècnic amb un nivell de dedicació del 100%. Aquest perfil està integrat per professionals amb una àmplia experiència i coneixements especialitzats, sovint encarregats de liderar projectes complexos i prendre decisions estratègiques.

- **Consultor Junior**

Un tècnic amb una dedicació del 100%. Aquest perfil està integrat per professionals amb experiència moderada que treballen sota supervisió, participant en l'execució de tasques específiques i aportant suport en diverses àrees del projecte.

Per aquelles tasques que requereixin treball de camp a l'ens local, seran persones que reuneixin habilitats per a prendre notes, fer informes, presentacions o entrevistes. També hauran d'adequar la terminologia del seu llenguatge al perfil, especialment discernint un perfil TIC de la resta de les persones de l'ens local amb qui s'entrevistin.

En ser persones que tindran contacte directe amb el personal de l'ens local serà interessant que també captin elements subjectius d'informació com ara sensacions,

emocions, queixes o suggeriments observats sobre el terreny, sempre relatives a l'objecte de l'actuació, i des de la màxima neutralitat emocional.

6.2.2. DSTSC

Les actuacions les dirigirà des de la DSTSC el coordinador de projecte. Les seves funcions seran:

- Contactar i entrevistar-se amb l'ens local per a acotar l'abast, especialment funcional, de la seva petició.
- Localitzar els interlocutors a l'ens local (veure següent apartat).
- Contractar l'empresa, homologada en el context d'aquest acord marc, que col·laborarà en l'actuació.
- Fixar i assistir a la reunió inicial i final a l'ens local
- Fixar i assistir a les presentacions d'informes o resultats a l'ens local.
- Validar la documentació generada per l'empresa contractista un cop aquesta ha estat validada pel cap de projecte.
- Acordar el seguiment de projecte amb el cap de projecte.
- Assistir a les reunions de seguiment de projecte.
- Validar les fites del projecte.
- Prendre decisions sobre desviacions esdevingudes durant la marxa del projecte.
- Actuar amb l'ens local cas d'observar manca de diligència per la seva part.
- Resoldre discrepàncies entre l'ens local i l'empresa contractista.
- Aplicar penalitzacions, si és el cas, a l'empresa contractista.
- Validar el tancament del projecte.

6.2.3. Ens local

6.2.3.1. Interlocutor tècnic

Serà la persona de referència a l'ens local per al projecte i l'interlocutor principal tant per la DSTSC com per a l'empresa contractista de l'actuació.

Les seves funcions són:

- Concretar l'abast del projecte amb la DSTSC.
- Assistir i procurar la logística per les reunions amb la DSTSC o l'empresa contractista.
- Atendre les demandes de reunions entre personal de l'ens local i l'equip tècnic de l'empresa contractista.
- Facilitar informació i interlocutors de l'ens local.

6.2.3.2. Interlocutor polític

Davant la petició d'una assistència la DSTSC demana sovint un compromís polític, fins i tot formalitzat, que demostrï un cert alineament entre l'estament TIC de l'ens local i l'estament polític.

La finalitat és evitar actuacions que no estiguin alineades amb l'estratègia de l'ens local o el pla de mandat, i que alhora, l'estament polític prengui consciència dels esforços que tant la Diputació de Barcelona com el personal de l'ens local dediquen al seu ens local.

Les funcions de l'interlocutor polític són:

- Assistència a la primera i última reunió a l'ens local.
- Assistència a les presentacions d'informes o resultats a l'ens local.
- Difusió a la resta del consistori de l'evolució del projecte.

7. Seguiment del servei

El contractista, en allò que té a veure amb el model de relació, i amb la finalitat de garantir l'èxit en l'execució del projecte, ha de tenir present que, com a mínim, s'establiran els següents nivells d'interlocució:

7.1. Reunions de direcció

Les reunions de direcció es realitzaran amb l'objectiu d'establir una visió estratègica i àmplia sobre el desenvolupament global del servei, així com per avaluar el projecte. A aquestes reunions hi assistiran com a mínim el coordinador de projecte (per part de la DSTSC) i el cap de projecte (per part del contractista).

Les reunions podran ser tant presencials com virtuals. Quan siguin presencials es realitzaran a la seu de la DSTSC. En tot cas, cal que el contractista disposi dels recursos necessaris en qualsevol de les modalitats de reunió previstes.

S'estableixen les següents reunions de direcció:

- A l'inici del projecte. Situada en el temps prèviament a la reunió d'obertura a l'ens local (veure apartat 5.1 Fase Inicial).
- Al final de projecte on es presentarà la informació de finalització de projecte (veure apartat 10 Finalització del).
- En qualsevol moment que l'empresa contractista o la DSTSC ho consideri convenient amb motiu d'incidències o desviacions importants durant el curs del projecte. En aquest cas es miraran de convocar amb el màxim d'antelació possible.

L'empresa contractista serà l'encarregada de confeccionar l'acta de reunió i la farà arribar a la DSTSC, en el termini màxim de 7 dies naturals, per a la seva validació.

7.2. Seguiment del projecte

L'objecte del seguiment és compartir entre la DSTSC i l'empresa contractista informació actualitzada relativa a l'execució del contracte i confirmar les fites a assolir fins al proper seguiment.

S'elaborarà un informe que l'empresa contractista farà arribar amb una antelació de 10 dies naturals, previ a la data efectiva de la reunió de seguiment a la DSTSC i constarà com a mínim de:

- Repàs de les fites plantejades a l'anterior reunió de seguiment (si hi ha hagut).
- Confirmació de les fites a assolir fins al proper seguiment
- Relació de les incidències esdevingudes i valoració de les més significatives

No s'estableix un règim periòdic ordinari de reunions de seguiment.

No obstant això, la DSTSC té la potestat, en funció de la percepció que aquesta tingui sobre l'execució del servei, de convocar totes aquelles reunions de seguiment que consideri necessàries, que tindran la condició d'obligatòries per a l'empresa contractista.

Cas que es convoqui una reunió, i si les circumstàncies ho permeten, l'empresa contractista farà arribar de forma prèvia un informe de seguiment a la DSTSC per tal de disposar d'informació actualitzada durant la reunió.

Les reunions podran ser presencials o virtuals. Quan siguin presencials es realitzaran a la seu de la DSTSC. En tot cas, cal que el contractista disposi dels recursos necessaris en qualsevol de les modalitats de reunió previstes.

Per part de l'empresa contractista hi assistirà com a mínim el cap de projecte.

L'empresa contractista serà l'encarregada de confeccionar l'acta de reunió i la farà arribar a la DSTSC, no més tard de 7 dies naturals, per a la seva validació.

7.3. Eines de control

La DSTSC utilitza les eines per treball col·laboratiu proporcionades per Microsoft per a gestionar els projectes interns i externs amb l'objectiu de facilitar la participació dels diferents actors implicats en l'execució del servei.

A l'inici del projecte el coordinador de projecte (per part de la DSTSC) crearà un equip a *MS Teams* amb un canal per compartir documentació de treball i versions no definitives de documents entre els membres de l'equip de l'empresa contractista i de la DSTSC, i un segon canal amb documents municipals i versions definitives de documents del projecte a on hi accedirà també els membres de l'equip de l'ens local.

Aquests canals s'utilitzaran tant per la comunicació entre les persones que formen part de l'equip del projecte (empresa contractista, DSTSC i ens local), com a

repositori per emmagatzemar la documentació de treball i versions durant l'execució del projecte.

Al final del projecte, s'emmagatzemaran les versions finals dels documents a un repositori definitiu, es lliuraran també a l'Ajuntament i es tancarà l'equip *Teams*.

Serà la DSTSC qui allotgi i administri aquesta eina i habilitarà els accessos i permisos necessaris als diferents intervinents en el projecte.

L'empresa contractista és la responsable del manteniment de la informació actualitzada, per tal de tenir un accés immediat de la prestació del servei i permetre una visió amb el major detall possible als diferents actors que hi participen.

7.4. Governança de la qualitat

L'objectiu d'aquest àmbit de governança és garantir la integració de la qualitat, en tot el cicle de vida dels processos, serveis i solucions, mitjançant la prescripció, seguiment, validació i verificació de l'eficàcia implantació dels controls definits.

El contractista proposarà els mecanismes necessaris per permetre a la DSTSC comprovar que es mantenen els nivells de qualitat esperats.

8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

El càlcul de l'ANS s'haurà de fer per part de l'empresa contractista de cadascun dels corresponents contractes basats, amb una periodicitat mensual.

A nivell general, 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 del contracte basat, donat que en aquell cas el temps computarà com a temps propi de la contractista del contracte basat, a tots els efectes previstos en aquest Plec de prescripcions tècniques particulars.

Aquest termini podrà ser millorat per les empreses en la seva oferta en els termes que preveu la cl. 1.11 del PCAP.

D'acord amb les prescripcions recollides en aquest plec s'han establert els ANS següents:

Lot 1. Xarxa i Comunicacions LAN

Descripció	Compromís
Termini màxim de lliurament de l'acta de la reunió de direcció (epígraf 7.1).	7 dies/naturals
Termini màxim de lliurament de l'informe de seguiment del projecte (epígraf 7.2).	10 dies/naturals
Termini màxim de lliurament de l'acta de la reunió de seguiment del projecte (epígraf 7.2.).	7 dies/naturals

Lot 2: Consultoria TIC

Descripció	Compromís
Termini màxim de lliurament de l'acta de la reunió de direcció (epígraf 7.1.).	7 dies/ naturals
Termini màxim de lliurament de l'informe de seguiment del projecte (epígraf 7.2).	10 dies/ naturals
Termini màxim de lliurament de l'acta de la reunió de seguiment del projecte (epígraf 7.2.).	7 dies/ naturals

9. Penalitats

En el cas d'incompliment dels ANS per part de l'empresa contractista del corresponent contracte basat, i en el supòsit que la Diputació de Barcelona opti per la no-resolució del contracte, s'aplicaran les penalitats que corresponguin.

La quantitat màxima de penalitat es fixa en un import de 100€ per cada dia de retard en l'incompliment dels ANS establerts.

10. Finalització del projecte

Acabada l'actuació, amb la presentació final a l'ens local, es donarà un termini de deu dies laborables per a que el personal referent municipal analitzi la documentació lliurada i pugui formular dubtes, demanar aclariments o proposar alguna petita esmena.

Al tancament de projecte la DSTSC, amb l'objectiu de garantir que s'han complert tots els compromisos i objectius establerts, es reserva la possibilitat de demanar a l'empresa contractista una exportació de tota la documentació del projecte, incloent els documents definitius, els documents de treball i els d'informació de suport.

El contractista haurà de retornar tota la informació confidencial propietat de la DSTSC, així com la generada a partir de la prestació del servei.

Un cop la DSTSC validi la documentació final i altre material de suport si escau, es donarà per tancat el projecte.

11. Transferència tecnològica

Les empreses contractistes dels diferents contractes basats en l'acord marc (amb independència de lot que es tracti) estan obligats a facilitar a les persones designades per la DSTSC tota aquella informació necessària per disposar d'un ple coneixement tècnics dels treballs realitzats.

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes pel correcte seguiment i control dels treballs realitzats, com també, rebent, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis desenvolupats.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0029498
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu a l'acord marc per a la selecció de diverses empreses per a la prestació de serveis professionals de consultoria i assistència tècnica de la Diputació de Barcelona, dins l'àmbit de Governança de les TIC, dividit en dos lots
Codi classificació	D0506SE26 - Serveis acord marc

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	24/10/2025, 15:02

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
f4bd3de32dd735b32059	https://seuelectronica.diba.cat	