

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA SUBSCRIPCIÓ I SUPORT DE LA SOLUCIÓ PROLIN DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Exp. 2025/0042958

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del contracte
 - 4.1. Especificacions de la solució
 - 4.1.1 Subscripció de les llicències
 - 4.1.2 Millora funcional de la solució
 - 4.2. Gestió de les tasques de suport
 - 4.3. Canals de comunicació
 - 4.4. Equip de treball
 - 4.5. Horari de servei
5. Seguiment del contracte
6. Acords de Nivell de Servei (ANS)
7. Penalitats
8. Devolució del servei
9. Transferència tecnològica i/o de coneixement
10. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats
11. Activació de subscripció de llicències

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, tant pel que fa a l'àmbit intern, com també en relació al 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 (d'ara 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 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 en TIC que es produeixin a proposta de les àrees, direccions i serveis de la Diputació de Barcelona.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal de la Diputació de Barcelona en matèria TIC.
- Informar de 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 Diputació de Barcelona utilitza PROLIN com a solució de gestió de processos de suport informàtic (gestió de la configuració, incidències, problemes, etc.) per tal de garantir la disponibilitat dels serveis i assegurar que els serveis de TIC estiguin alineats amb les necessitats de l'organització.

Aquesta solució l'utilitzen més de 600 usuaris de la Diputació de Barcelona, entre tècnics de la DSTSC i d'altres Direccions o Gerències que assumeixen el rol de referent de servei.

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

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques particulars per a la contractació de la subscripció i suport de la solució PROLIN de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

Aquesta contractació inclou:

- Subscripció de la solució PROLIN per a l'ús de la Diputació de Barcelona.
- Hores de suport per a la realització de tasques planificades.

El contractista serà responsable d'executar les tasques de suport sol·licitades per la DSTSC.

L'empresa contractista haurà de complir aquests objectius adequant-se als procediments, processos i eines implementades dins de la DSTSC.

4. Descripció del contracte

4.1. Especificacions de la solució

4.1.1 Subscripció de les llicències

La subscripció de la solució PROLIN inclou:

- Accés il·limitat al portal d'autoservei per al registre d'incidències i peticions del programari PROLIN per a la totalitat dels usuaris de la Diputació de Barcelona.
- Accés per a 30 usuaris concurrents i 10 usuaris nominals a PROLIN SMART CLIENT (solució central de PROLIN).
- Instal·lació, desplegament i parametrització de noves versions de la solució (siguin pedaços, versions menors o majors).

- Adaptació de la solució central (en relació amb l'arquitectura de servidors on s'allotja la solució i les dades) o dels clients a canvis en les plataformes on s'executa obligats per motius d'obsolescència o seguretat.
- Resolució d'incidències del programari que afectin a la funcionalitat de tots els mòduls que conformen la solució.

La solució estarà hostatjada en servidors de la Diputació de Barcelona, ubicats a les seves instal·lacions.

4.1.2 Millora funcional de la solució

L'empresa contractista serà la responsable d'executar, amb la conformitat de la DSTSC, les tasques de suport destinades al desenvolupament del programari per a millorar l'ús del sistema PROLIN i corregir el mal funcionament de les personalitzacions de la solució.

Per dur a terme aquestes actuacions, es preveu una dedicació de 300 hores per anualitat de vigència del contracte.

A continuació, es descriuen els tipus d'actuacions que implica l'activitat de suport:

- Propostes de millora sobre la gestió i millora de processos.
- Creació i modificació dels formularis web.
- Suport en la formació a usuaris.

4.2. Gestió de les tasques de suport

Les peticions es realitzaran per part de la DSTSC i es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de comunicació determinada per la DSTSC a la clàusula 4.3 del present plec.

El procediment inclourà quatre fases molt diferenciades: sol·licitud, valoració, execució i tancament.

a) Sol·licitud

- La DSTSC obre una petició de suport i li comunica, pel canal de comunicació previst, a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.
- La DSTSC podrà demanar al referent tècnic de l'empresa contractista la presència a les oficines de la Diputació de Barcelona per tal de definir conjuntament l'abast de la petició.

b) Valoració

- L'empresa contractista realitzarà un informe de valoració que constarà de:
 - Descripció tècnica i funcional de la petició.
 - Nombre d'hores de tècnic.
 - Proposta de calendari de les fases d'execució.

- Un cop presentat l'informe de valoració, la DSTSC decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, s'executarà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva execució, es tancarà la petició i no suposarà cap cost per a la Diputació de Barcelona.

c) Execució

- L'empresa contractista executarà la petició segons la planificació realitzada.
- Cal informar a la DSTSC de qualsevol canvi en l'execució diferent de la planificació realitzada. Els canvis s'hauran de pactar amb la DSTSC i quedaran reflectits en l'informe de valoració.

d) Tancament

- Un cop finalitzada l'execució l'empresa contractista haurà de lliurar la documentació amb la descripció de les accions realitzades.
- Una petició de suport estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC.
- Una vegada l'execució de la petició de suport estigui validada i tancada per la DSTSC es podrà facturar, en la factura trimestral, amb l'import resultant de multiplicar el preu hora de tècnic ofert pel nombre d'hores que constin en l'informe de valoració.

L'empresa contractista haurà de tenir en compte que:

- El volum de sol·licituds no serà necessàriament constant al llarg del temps.
- L'import del contracte destinat a les tasques de suport es consumirà en funció de les necessitats de la Diputació de Barcelona i de cap manera hi ha el compromís de consumir-lo tot.

Davant els incidents de seguretat, la contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint el contractista l'obligació de comunicar a la Diputació de Barcelona, de forma immediata, tots aquells que puguin ser classificats L3-Nivell alt o superior per la via que determina el contracte.
- Respecte a les violacions de seguretat de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de tenir en compte la clàusula 2.19 del PCAP, sobre la seva comunicació sense dilació indeguda.

4.3. Canals de comunicació

La Diputació de Barcelona utilitza com a eina de seguiment de les peticions el *Service Desk* de PROLIN. La comunicació d'incidències o de peticions es realitzaran a partir d'aquesta eina a l'empresa contractista, que rebrà un correu electrònic.

Qualsevol canvi de situació de la incidència o petició que faci l'empresa contractista ha de quedar reflectit en el *Service Desk*.

En el cas d'incidències crítiques, s'utilitzarà el telèfon en primera instància, utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment, la petició s'anotarà també en el *Service Desk*.

4.4. Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball dels que l'empresa contractista ha de disposar per a la prestació del contracte, amb independència del seu percentatge de dedicació final, s'hauran de correspondre amb els perfils següents:

- Delegat de protecció de dades
- Responsable del contracte.
- Referent tècnic.
- 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 la prestació resti sense cobrir.

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 personals.

Tindrà com a mínim les funcions següents:

- Assessorar sobre l'aplicació dels principis de privacitat des del disseny i per defecte del projecte.
- Informar i assessorar a l'encarregat del tractament i als empleats que s'ocupin del tractament de les obligacions que els incumbeixen en virtut de l'RGPD i d'altres disposicions de protecció de dades de la Unió o dels estats membres.
- Supervisar el compliment del que disposa l'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.

El percentatge de dedicació del delegat de protecció de dades, en relació a la seva jornada laboral, s'haurà d'ajustar segons el conveni col·lectiu aplicable d'acord amb la clàusula 1.3 del PCAP, aplicat sobre el còmput total anual d'hores.

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

El responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del pla de treball que servirà com a guia per a l'execució de la prestació durant la vigència del contracte. Els components del pla hauran d'incloure les mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de treball es revisarà periòdicament per repassar els objectius, i serà acordat i supervisat per la DSTSC.
- Supervisió de la posada en marxa per complir amb el pla presentat, d'acord amb els requisits que determini el coordinador de la DSTSC.
- Supervisió de la qualitat. Es prepararà un informe de seguiment que resumirà les prestacions proporcionades. Això permetrà l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de treball.
- Supervisió dels riscos. Mantenint actualitzada la llista de riscos del contracte i dels derivats dels possibles canvis no efectuats.
- Supervisió dels incidents, problemes, consultes, peticions, etc.
- Gestió de l'escalat. Els incidents (o qualsevol altra acció) que necessitin ser escalats a recursos tècnics o a nivells de responsabilitat superiors dins de la pròpia empresa o en el cas de subcontractació a altres empreses, seran gestionats estretament per accelerar la seva resolució.

Referent tècnic

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

- Gestionar i coordinar l'Equip Tècnic.
- Gestionar els riscos del contracte.
- Garantir la qualitat del contracte.
- Elaborar l'informe trimestral.
- Proposar millores.
- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic de la contractista i els tècnics de la DSTSC.

- Comunicar periòdicament l'estat del contracte.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del contracte.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del contracte.
- Gestionar les tasques o procediments, aplicant mesures correctives en cas de desviació.
- Garantir la qualitat dels procediments i tasques.
- La valoració del cost dels treballs de la part variable del contracte.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar l'execució de la prestació per tal de proposar millores.

Podrà requerir-se la seva presència per planificar tasques d'administració i respondre a consultes sobre l'estat de les tasques. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització. Ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat de les peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del contracte de com a mínim 2 tècnics.

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

Els tècnics assumiran la resta de les tasques identificades en el present plec de prescripcions tècniques. A títol d'exemple:

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

Regles especials en relació al personal de l'empresa contractista

Amb caràcter general i en relació amb l'equip de treball determinat, en el seu conjunt, el contractista ha de tenir present:

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

- L'empresa contractista vetllarà per l'estabilitat de l'equip de treball i per a què els canvis en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del contracte, informant en tot moment a la DSTSC.
- L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de forma real, efectiva i contínua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- L'empresa contractista haurà de vetllar especialment perquè els treballadors que intervinguin en l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs objecte del contracte.
- En el cas que els tècnics no satisfacin els mínims 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 exigits al substituït. Qualsevol modificació dels tècnics haurà de ser comunicada a la DSTSC amb una antelació mínima d'1 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 2 setmanes, que s'entendrà el temps màxim a partir del qual el nou recurs s'incorpora a l'equip de treball.
- L'empresa contractista haurà d'informar a la DSTSC de qualsevol contingència que afecti el seu personal i haurà de disposar de personal per donar-ne cobertura immediata si es considera necessari.
- Qualsevol absència planificada del personal de l'empresa contractista haurà de ser aprovada per la DSTSC.

4.5. Horari de servei

L'horari de prestació d'aquest contracte serà el comprès entre les 8 h i les 18 h, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

Excepcionalment, si es tracta d'una actuació que necessiti una aturada del sistema, es realitzarà de 7 h a 8 h o de 18 h a 20 h. El nombre d'hores realitzades en aquesta franja horària no superarà el 5% d'hores totals referides a la clàusula 4.1.2 del present plec.

5. Seguiment del contracte

Trimestralment, el contractista farà un informe de seguiment del contracte on figurarà l'evolució de totes les actuacions realitzades. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable del mes posterior al trimestre que s'està avaluant.

A continuació es detalla la informació que haurà de constar, com a mínim, en aquest informe de seguiment.

Dades del suport:

- Peticions tancades, amb les següents dades: codi, descripció, data de petició, data valoració, data de tancament i cost.
- Peticions obertes, amb les següents dades: codi, descripció, data de petició, data valoració, data prevista de tancament i previsió de cost.
- Percentatge de compliment de les dates de planificació de les tasques.
- Gràfica d'evolució de peticions entrades, pendents i tancades per trimestre, durant el contracte.

Dades gestió:

- Estat d'accions de millora de la prestació.
- Situació econòmica del contracte indicant les factures presentades.

Si els tècnics de la DSTSC ho consideren necessari, s'organitzaran reunions de seguiment, per tal de treballar en la millora constant del contracte. A aquestes reunions hi assistiran, per part de l'empresa contractista, el responsable del contracte i el referent tècnic. En aquestes reunions es revisaran els informes de seguiment, es definiran propostes de millora de la prestació i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el contracte. L'empresa contractista serà la responsable de fer acta de la reunió.

La DSTSC podrà demanar informes puntuals sobre problemes, incidències, canvis, propostes de millora, etc. Així mateix, la DSTSC podrà convocar a l'empresa contractista per a reunions puntuals sobre temes específics o reunions operatives.

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 a adequar-se a qualsevol dels dos formats, sense que això generi cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

6. Acords de Nivell de Servei (ANS)

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

L'empresa contractista realitzarà el càlcul dels ANS amb una periodicitat trimestral a l'informe de valoració del servei. Aquest informe estarà a disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable del mes posterior al trimestre que s'està avaluant.

No computaran els períodes de temps en què l'empresa contractista estigui 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 del contractista a tots els efectes previstos en aquest plec.

Les incidències i peticions només es consideraran finalitzades si es troben completament documentades i tenen el vistiplau funcional i tècnic de la DSTSC. En cas contrari, seran retornades a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució, a tots els efectes i responsabilitats establertes en l'ANS corresponent.

Es defineixen els conceptes següents rellevants quant a la gestió dels ANS:

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta l'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 l'empresa contractista pel canal previst fins que aquesta queda resolta i documentada per l'empresa contractista.

Temps de l'informe de valoració: és el temps transcorregut entre la comunicació de la petició a l'empresa contractista pel canal previst fins que elabora l'informe de valoració i el retorna a la DSTSC.

L'empresa contractista haurà de definir mecanismes proactius per tal de reduir el nombre d'incidències.

Els ANS identificats computen dins de l'horari ordinari de prestació del servei identificat a la clàusula corresponent del PPT.

S'estableixen quatre categories de tasques amb diferents ANS pels temps de resposta i/o resolució (els temps són sempre dins de l'horari de servei):

- **Crítica.** Són tasques que cal realitzar de forma immediata davant de ciberatacs que posin en perill la seguretat o la integritat de la solució PROLIN (accés a la base de dades, per exemple).
 - Temps de resposta: 1 hora dins de l'horari de servei establert
 - Temps de resolució: 4 hores dins de l'horari de servei establert
- **Urgent:** Situacions que posen en risc la disponibilitat del servei.
 - Temps de resposta: 1 hora dins de l'horari de servei establert.
 - Temps de resolució: 8 hores dins de l'horari de servei establert.
- **Important.** Tasques que afecten a la configuració de la solució PROLIN.
 - Temps de resolució: el període acordat entre la DSTSC i l'empresa contractista a la fase de valoració de la tasca. Si no s'ha definit, 6 dies laborables segons l'horari de servei establert.

- Estàndard. Tasques de manteniment i/o millora del servei que dona la solució PROLIN.
 - Temps de resolució: el període acordat entre la DSTSC i l'empresa contractista a la fase de valoració de la tasca. Si no s'ha definit, 14 dies laborables segons l'horari de servei establert.

7. 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 trimestralment, amb efectes a la facturació del trimestre calculat. Cal tenir present que el càlcul sobre els retards s'aplicaran tant pels produïts en les incidències que s'hagin tancat aquell trimestre, com en aquelles altres que encara puguin estar pendents de resoldre i acumulin retards de trimestres anteriors.

La quantia 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 superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

En cas d'incompliment dels ANS, les factures hauran de contemplar les penalitats segons el que es preveu 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 el contractista i els tècnics de la DSTSC per avaluar la correcta execució de la prestació, s'analitzarà entre d'altres factors l'acompliment dels ANS.
- En cas que la DSTSC detecti incompliments en els ANS establerts, els comunicarà formalment a l'empresa contractista.
- Durant la reunió de seguiment el contractista podrà manifestar tot allò que consideri convenient.
- Posteriorment, el contractista elaborarà un document on es recolliran els incompliments detectats per part de la DSTSC i les disconformitats manifestades per l'empresa i el lliurarà a la DSTSC.
- En el cas que la DSTSC accepti l'explicació del contractista, elaborarà un informe justificatiu, finalitzant així el procés de penalització. En cas contrari, la DSTSC elaborarà un informe detallant els fets, adjuntant l'informe de l'empresa i argumentant perquè considera que realment s'han produït els incompliments. Un cop emès l'informe i informat al contractista, la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat a l'empresa contractista, així com la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa contractista un termini per presentar al·legacions.

S'imposaran penalitats d'acord amb els següents apartats:

- Tasca crítica:
 - S'aplicarà una penalitat de 74 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat respecte al temps de resposta, segons l'horari de servei establert.
 - S'aplicarà una penalitat de 74 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat respecte al temps de resolució, segons l'horari de servei establert.
- Tasca urgent:
 - S'aplicarà una penalitat de 60 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat respecte al temps de resposta, segons l'horari de servei establert.
 - S'aplicarà una penalitat de 60 € per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat respecte al temps de resolució, segons l'horari de servei establert.
- Tasca important: S'aplicarà una penalitat de 40 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat respecte al temps de resolució, segons l'horari de servei establert.
- Tasca estàndard: S'aplicarà una penalitat de 30 € per cada dia laborable complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat respecte al temps de resolució, segons l'horari de servei establert.

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

El contractista haurà de presentar com a part integrant de la seva proposta tècnica el pla de devolució provisional, amb el contingut mínim següent:

- 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 necessàries a dur a terme 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 quals 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 4 setmanes.

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

1. Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (*workshops*, conferències, formació d'equips mixtos).
2. 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.

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

La devolució del servei està inclosa en el termini d'execució del contracte i no ha de representar cap discontinuïtat en el servei ni cap cost econòmic addicional per a la Diputació de Barcelona.

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

La finalització del contracte exigirà també l'eliminació segura de les dades personals i de tota la informació que s'hagi utilitzat per a l'execució del contracte, havent-se d'aportar certificació de la seva destrucció.

9. Transferència tecnològica i/o de coneixement

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

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC a les prestacions adjudicades podrà realitzar totes aquelles consultes que consideri oportunes per al correcte seguiment i control del contracte, així mateix, també rebrà, si escau, el traspàs de la informació que sigui necessària per conèixer i comprendre el funcionament dels serveis/productes objecte del contracte.

10. Accés remot per a la prestació dels serveis contractats

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

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

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

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

Per a una major agilitat a l'hora d'interactuar amb l'usuari, l'empresa contractista haurà de disposar d'una eina per agafar el control de sessions d'usuaris interns de la Diputació de Barcelona des de la xarxa de l'empresa proveïdora. Aquesta eina haurà d'oferir els estàndards de seguretat de l'ENS i ajustar-se a les recomanacions de la guia CCN-STIC 817, o aquella que la substitueixi o complementi, i disposar d'un registre d'ús per part d'usuaris administradors identificats individualment. També caldrà aportar una proposta escrita de protocol d'actuació dels administradors remots que incorpori entre d'altres:

- La instal·lació/desinstal·lació i la configuració segura de l'eina de control remot.
- L'anticipació de presència d'informació personal en la sessió capturada i la forma en què aquesta es salvaguarda.

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

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

11. Activació de subscripció de llicències

L'activació de les llicències es realitzarà a través d'un portal de suport o gestió. En el supòsit que el fabricant no disposi d'un portal de suport o gestió, per a l'ús i la identificació dels usuaris en aquesta eina, els tècnics de la DSTSC proporcionaran una adreça electrònica per tal de possibilitar l'activació de les llicències.

L'empresa contractista, ja sigui dins del portal de suport o a través de canal telefònic (en alguna de les llengües cooficials a Catalunya, preferentment la catalana), haurà de resoldre aquelles consultes i incidències relacionades amb el procés d'activació de les llicències.

Metadades del document

Núm. expedient	2025/0042958
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques de l'expedient relatiu a la contractació mixta de la subscripció i suport de la solució PROLIN de la Diputació de Barcelona
Codi classificació	D0510SE03 - Mixtos negociat sense publicitat

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Francisco Javier Gimenez Bruque(TCAT)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	28/10/2025, 16:06

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
cbd25c61b74e2e7d1972	https://seuelectronica.diba.cat	

