

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIU AL
SERVEI D'ADMINISTRACIÓ I SUPORT DE LA PLATAFORMA LIFERAY DE LA
DIPUTACIÓ DE BARCELONA**

Exp. 2025/0042889

Índex

1. Antecedents
2. Objecte
3. Abast
4. Descripció del servei
 - 4.1. Especificacions de la plataforma *tecnològica*
 - 4.2. *Gestió del monitoratge*
 - 4.3. *Gestió de les incidències*
 - 4.4. *Tasques d'administració i suport*
 - 4.5. *Gestió de la documentació*
 - 4.6. *Canals de comunicació*
 - 4.7. *Equip de treball*
 - 4.8. *Horari del servei*
5. Seguiment del contracte
6. Posada en marxa
7. Acords de Nivell de Servei (ANS)
 - 7.1. Acords Nivells de Servei de les incidències
 - 7.2. Acords Nivells de Servei de les tasques d'administració
8. Penalitats
9. Devolució del servei
10. Transició del servei
11. Transferència tecnològica i/o de coneixement
12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

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 corporació, tant pel que fa 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.

Entre d'altres 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.
- Coordinar les tasques administratives de l'àmbit TIC de totes les unitats de la corporació 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 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.
- Desenvolupar i gestionar els projectes TIC que es produeixen a proposta de les àrees, direccions i serveis.
- Coordinar la formació i reciclatge del personal corporatiu en matèria TIC.
- Informar la despesa econòmica que generin les àrees, direccions i serveis de la corporació i els seus organismes autònoms en matèria TIC.
- Assessorar els organismes autònoms de la corporació 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, els portals web corporatius de la Diputació de Barcelona www.diba.cat, bibliotecavirtual.diba.cat, genius.diba.cat, parcs.diba.cat, barcelonaesmoltmes.cat i la intranet corporativa intradiba.diba.cat es basen en la plataforma Liferay. La plataforma facilita un sistema de gestió i publicació automatitzada de continguts que permet actualitzar els diferents webs del portal corporatiu des de les diferents àrees i serveis de la Diputació de Barcelona.

Amb la contractació de l'administració i suport de la plataforma Liferay es garanteix una correcta execució de les tasques d'administració de la plataforma, la gestió d'incidències i el monitoratge 24x7 del servei. El contracte permetrà garantir el correcte funcionament i disponibilitat de la plataforma per mantenir el nivell de servei que requereixen els portals corporatius.

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 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 que hauran de regir la contractació del servei d'administració i suport de la plataforma Liferay de la Diputació de Barcelona.

3. Abast

En relació a l'abast concret del servei, l'empresa contractista serà la responsable de garantir la disponibilitat de tota la plataforma Liferay de la Diputació de Barcelona.

L'administració i suport dels entorns inclou:

- Monitoratge del sistema en 24x7.
- Resolució d'incidències.
- Planificació i execució de totes les tasques d'administració relacionades amb els entorns.

Queda fora de l'abast del servei del present contracte, l'administració del maquinari i del programari de sistema operatiu associats a la plataforma Liferay, que són responsabilitat de la DSTSC, així com també qualsevol tractament funcional de les dades de negoci o d'usuari.

4. Descripció del servei

L'empresa licitadora proposada com a adjudicatària, en els terminis que preveu la clàusula 1.18 del Plec de clàusules administratives particulars, haurà d'acreditar, abans de l'adjudicació, que compleix amb els següents requisits:

Certificació Silver com a Solution Partner de Liferay DXP.

4.1. Especificacions de la plataforma *tecnològica*

Aquesta plataforma la conformen actualment quatre entorns amb un total de dotze servidors:

- **Producció:**
Cinc servidors, dos servidors amb Tomcat amb Liferay Enterprise Server en alta disponibilitat, amb un servei de subscripció amb el fabricant de tipus GOLD i tres servidors amb Elasticsearch opensource formant un clúster.
- **Pre-producció:**
Cinc servidors, dos servidors amb Tomcat amb Liferay Enterprise Server en alta disponibilitat, amb un servei de subscripció amb el fabricant de tipus BASIC i tres amb Elasticsearch opensource formant un clúster.
- **Integració:**
Un servidor Tomcat amb Liferay Enterprise Edition amb un servei de subscripció amb el fabricant de tipus BASIC i amb Elasticsearch opensource.
- **Desenvolupament:**
Un servidor Tomcat amb Liferay Enterprise Edition amb un servei de subscripció amb el fabricant de tipus BASIC i amb Elasticsearch opensource.

Tots els entorns estan instal·lats sobre servidors amb sistema operatiu Red Hat Linux 9.5 i connectats a una base de dades Oracle 19.24.

Aquestes versions són les actuals sense perjudici que per una migració, actualització o canvi de la plataforma algun o tots els components actualitzin les versions, situació que no implica una alteració dels compromisos de servei i, per tant, s'ha de considerar dins de l'objecte del contracte.

Els entorns Liferay estan configurats com multi-instància .El servei abasta totes les instàncies actuals i futures així com la configuració, creació o eliminació de instàncies noves o existents.

El serveis de subscripció al fabricant, sigui quina sigui la seva modalitat, no formen part d'aquest contracte.

Qualsevol ampliació o canvi de maquinari o programari que es produeixi durant l'execució del contracte a la Plataforma Liferay haurà de ser assumit per l'empresa contractista, com a entorn tecnològic, sense cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

4.2. *Gestió del monitoratge*

L'empresa contractista haurà de monitorar la disponibilitat de l'entorn de manera ininterrompuda (24x7). Això vol dir:

- Monitorar la disponibilitat dels diferents elements que configuren la plataforma.
- Monitorar la utilització de la plataforma, la seva capacitat i rendiment, proposant, si s'escau, millores.
- Notificar els esdeveniments quan siguin detectats.

El monitoratge ha de permetre fer una correcta gestió de la capacitat i per tant ha de servir per proposar actuacions de forma proactiva per evitar que es produeixin caigudes de rendiment o talls de disponibilitat. En el cas que es produeixi alguna incidència servirà per poder actuar de forma immediata.

La DSTSC posarà a l'abast de l'empresa contractista una eina de monitoratge que podrà utilitzar remotament.

4.3. *Gestió de les incidències*

Es tracta d'aquelles actuacions que tenen com a objectiu resoldre disfuncions o incidències en el servei contractat i que tendeixen a minimitzar el nombre d'incidències i la seva resolució en el mínim temps possible, fins i tot si es deriven d'un mal ús de l'usuari o de la configuració o parametrització del software.

Per tant, l'empresa contractista haurà de resoldre totes les incidències en el servei, tant les escalades per la DSTSC com les derivades del monitoratge dels serveis, o les detectades per la pròpia empresa contractista, sigui quina sigui la causa que l'origini, així com les consultes que es puguin produir en l'àmbit tecnològic.

Les incidències detectades per la DSTSC es faran arribar categoritzades al contractista, a través de l'eina de gestió homologada en tot moment per la DSTSC.

Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions, implementar la solució acordada amb la DSTSC, provar-la a l'entorn de desenvolupament, integració i pre-producció, preparar la instal·lació a producció, documentar les activitats i modificacions realitzades.

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

- Anàlisi i resolució de la incidència (inclou la correcció de dades errònies).
- Proposta de millora per evitar que es reproduïxi la incidència (resolució del problema).

- Mecanismes proactius que permetin reduir el nombre d'incidències o en qualsevol cas permetin una ràpida detecció.
- Manteniment de la documentació actualitzada.
- La comunicació immediata i detallada a la DSTSC, en el cas que es detectés directament per part de l'empresa contractista.
- La documentació de les incidències haurà de constar com a mínim de:
 - Una descripció tècnica dels canvis realitzats (informació que actualitzarà la documentació de l'anàlisi funcional). Totes les proves realitzades que verifiquen la resolució de la incidència.
 - El control de qualitat abans del lliurament.
 - La identificació de possibles millores (estandardització, simplificació, integració, etc.).

El contractista ha de tenir present que:

- Haurà de validar la resolució de totes les incidències a desenvolupament, integració i pre-producció amb un pla de proves definit expressament i que es lliurarà en el moment de donar per tancada la incidència.
- Tota incidència resolta per l'empresa contractista que no rebi el vistiplau de la DSTSC serà retornada a l'empresa contractista acumulant els temps de resolució.

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

- Garantirà la disponibilitat de recursos durant tot l'horari de servei i disposarà d'alarmes que notifiquin el no compliment dels temps establerts.
- Qualitat de la solució. Treballarà per tal que la solució presentada resolgui completament la incidència i no generi noves incidències en altres funcionalitats.
- Qualitat de la documentació. Garantirà que la documentació està sempre actualitzada i a disposició dels tècnics de la DSTSC.

Davant els incidents de seguretat, l'empresa contractista ha de tenir en compte:

- La classificació dels incidents de seguretat es farà segons indica la guia CCN-STIC 817, tenint l'empresa contractista la 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.

La DSTSC treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució, ja sigui proporcionant informació, fent proves o a través de qualsevol altre acció que estigui al seu abast.

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

4.4 Tasques d'administració i suport

L'empresa contractista haurà de realitzar totes les tasques necessàries per garantir un correcte funcionament de la plataforma a tots els nivells:

- Definició dels requeriments i procediments de salvaguarda i recuperació.
- Parametrització per al correcte rendiment.
- Planificar i executar els canvis en la configuració de la plataforma seguint el procediment de gestió del canvi de la DSTSC.
- Configuració i manteniment de les comunicacions dels diferents sistemes i instàncies.
- Desplegar noves versions o nous desenvolupaments funcionals en els entorns de pre-producció i producció.
- Preparació de l'entorn per a nous projectes i evolució dels existents.
- Instal·lació i gestió de les llicències contractades amb el fabricant.
- Generació de bones pràctiques.
- Gestió i control dels usuaris administradors o de sistema, així com la seva seguretat, rols i perfils.
- Manteniment de versions del core i dels diferents components tecnològics, així com l'aplicació de pegats.
- Tasques de caràcter preventiu necessàries per al correcte funcionament de la plataforma.

Aquestes tasques es planificaran conjuntament entre la DSTSC i el referent tècnic de l'empresa contractista en reunions periòdiques de seguiment del servei. Les tasques es realitzaran de forma remota, excepte si la DSTSC considera que per la criticitat de l'actuació s'executi presencialment., entre les 8 i les 17h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

D'altra banda, aquelles actuacions que impliquin una aturada en el servei productiu, o bé la DSTSC determini que tenen un risc important d'afectar a la qualitat del servei, s'hauran d'executar fora de l'horari laboral, entre les 17 i les 8h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat, i en qualsevol horari en els festius i caps de setmana,

segons una planificació prèvia acordada entre la DSTSC i el contractista. A tal efecte, i com a part del preu del contracte, el contractista destinarà fins a un total de 60 hores per a la realització d'aquestes tasques, que no generaran cap dret a prestació econòmica addicional.

Qualsevol tasca realitzada es documentarà adequadament i s'executarà seguint els procediments de la gestió del canvi aplicats a la DSTSC. L'empresa contractista registrarà cada tasca realitzada a l'eina de gestió de Diputació de Barcelona.

El desplaçament de tècnics a les reunions de planificació o per la realització presencial de tasques no suposarà cap cost addicional per a la Diputació de Barcelona.

Qualsevol tasca realitzada es documentarà adequadament i s'executarà seguint els procediments de la gestió del canvi aplicats a la DSTSC. L'empresa contractista registrarà cada tasca realitzada a l'eina de gestió de Diputació de Barcelona.

4.5 Gestió de la documentació

La gestió de la documentació té com a finalitat disposar d'una base del coneixement dels sistemes d'informació. L'empresa contractista haurà de mantenir actualitzada tota la informació utilitzant l'eina de gestió de la documentació que disposa la DSTSC.

La documentació de la prestació del servei ha de servir per tres objectius principals:

1. Com a eina de comunicació del grup de treball conjunt del contractista i la DSTSC que permeti la total traçabilitat de les actuacions a realitzar tot facilitant l'esquema procedimental definit per als diferents tipus d'activitats compresos en aquest contracte.
2. Com a recurs al qual recórrer per a un més efectiu manteniment posterior.
3. Com a element que faciliti auditar als interlocutors responsables i òrgans de control, dites activitats.

Distingim dos tipus d'elements documentals que l'empresa contractista ha de realitzar en la prestació del servei:

1. La primera és la documentació escrita que explíciti, de forma estructurada, concisa i intel·ligible, les activitats textualment i de forma gràfica si escau. Aquesta documentació quedarà reflectida en les descripcions d'activitat en el programari Redmine. En cas que la informació estigui en format de fitxer tipus PDF, formats gràfics o de processador de text, s'annexarà als corresponents tiquets d'activitat o amb interfície amb gestors documentals de lliure llicenciament com ara Alfresco o similars.

2. La segona és el correcte, estructurat i eficient ús dels repositoris de versions del codi font generat per als diferents llenguatges de programació i altres elements tecnològics involucrats en la plataforma tècnica del sistema d'informació global de l'administració electrònica corporativa homologats per la DSTSC i definit en aquest plec.

Tota la documentació serà generada preferentment en català i, si no fos possible també s'admetrà en castellà.

4.6 Canals de comunicació

La DSTSC utilitza com a eina de seguiment de les peticions el Service Desk d'HP. 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 i a Redmine com a base de documentació.

En el cas d'incidències crítiques o urgents s'utilitzarà el telèfon en primera instància, que haurà d'estar disponible 24x7 i utilitzant el català o castellà com a llengua. Posteriorment la petició s'annotarà també en el Service Desk i a Redmine com a base de documentació.

La DSTSC utilitza de forma complementària, l'eina de xat i videotrucades Microsoft Teams com a canal àgil de comunicació i interrelació audiovisual dels equips de treball.

Si l'empresa contractista utilitza una eina pròpia per la gestió interna de les tasques es facilitarà la integració.

Si la integració amb l'eina de l'empresa contractista no és possible, la Diputació de Barcelona proporcionarà un usuari d'accés al seu sistema amb l'únic objectiu de garantir l'actualització de les dades. En qualsevol cas la gestió del compliment d'ANS serà a càrrec del contractista i no es podrà obtenir a partir del sistema de la Diputació de Barcelona.

4.7 Equip de treball

En relació als integrants de l'equip de treball que l'empresa contractista ha de disposar a la seva plantilla per a la prestació del servei, 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 el servei 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 de caràcter personal.

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 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 del Delegat de protecció de dades 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.

Responsable del contracte

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

Serà funció del Responsable del contracte de l'empresa contractista conèixer en profunditat els serveis coberts 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.

A títol d'exemple, el responsable del contracte realitzarà les funcions següents:

- Definició del 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 mètriques de satisfacció, recursos necessaris i una agenda de les activitats planificades i les reunions de seguiment. Aquest pla de serveis 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 els serveis proporcionats, permetent l'avaluació i seguiment de l'últim període realitzat sobre el pla de servei.
- Supervisió dels riscos. Mantinent actualitzada la llista de riscos del servei 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.

S'ha valorat el percentatge de dedicació del responsable del contracte en un 2% 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.

Referent tècnic

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:

- Coordinar les relacions entre l'equip tècnic i els tècnics de la DSTSC.
- Comunicar periòdicament l'estat del servei.
- Transmetre a l'equip tècnic les directrius per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar l'aplicació dels procediments que sol·liciti la DSTSC.
- Assistir a les reunions periòdiques de seguiment del servei.
- 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 qualsevol tipus de canvi.
- La gestió de les intervencions planificades.
- Elaborar els informes tècnics de seguiment i sota demanda.
- Analitzar el servei per tal de proposar millores.

Aquesta persona haurà de tenir una dedicació efectiva ordinària del 5% 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. Tot i això ha de tenir present que en qualsevol moment ha de poder respondre a consultes sobre l'estat d'incidències o peticions i podrà requerir-se la seva presència, sense que això suposi cap cost econòmic addicional a la Diputació de Barcelona. És imprescindible que aquesta persona disposi d'un telèfon mòbil destinat a la seva localització.

Tècnics

L'empresa contractista haurà de disposar per a la prestació adient del servei de com a mínim **3** tècnics amb un nivell de dedicació del 30% 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.

Els tècnics adscrits al servei hauran de ser capaços d'executar, amb el nivell de qualitat suficient, les tasques derivades del servei, i assumir puntes de treball per cobrir convenientment totes les necessitats que es plantegin en cada moment, de forma que el servei no es vegi afectat per augments esporàdics del nombre d'incidències o 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, problemes, peticions, consultes, adaptacions, etc.
- Operacions ordinàries de manteniment i administració.
- Documentació dels sistemes, configuracions, desplegaments, adaptacions, etc.
- Actualitzacions de versions (pedaços, menors, majors), així com qualsevol altre tasca derivada del desplegament en els diferents entorns identificats a nivell de servei.

4.8 Horari del servei

L'horari de prestació del servei serà de 8 a 17h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat, excepte en el cas de les incidències crítiques (segons la classificació descrita a la clàusula 7.1), que serà 24x7.

Les tasques planificades amb la DSTSC que impliquin una aturada en el servei productiu (descrites a la clàusula 4.4) tindran l'horari de servei de 17 a 8 h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat.

5. Seguiment del contracte

El contractista farà un informe mensual del servei on figurarà l'evolució de tots els serveis que es presten. Aquest informe estarà en disposició de la DSTSC abans del 5è dia laborable del mes posterior al que s'està avaluant.

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

Dades del suport:

- Incidències tancades. Amb: codi, categoria, descripció, data obertura, data tancament i compliment ANS.
- Incidències pendents. Amb: codi, categoria, descripció i data obertura.
- Peticions tancades. Amb: codi, descripció, data de petició i data de realització.
- Peticions obertes. Amb: codi, descripció, data petició i data prevista de realització.
- Percentatge de compliment d'ANS en la resolució de les incidències. Per categoria, total mensual i evolució.
- Gràfica d'evolució d'incidències i peticions entrades, pendents i tancades per mes, durant el contracte.

Resum dades monitoratge:

- Temps de disponibilitat de la plataforma.
- Alarmes generades per tipologia.
- Dades de la gestió de la capacitat: disponibilitat d'espai, nombre usuaris, rendiment, etc.
- Gràfiques d'evolució.
- Llista d'alarmes produïdes durant el període.
- Propostes d'evolució de la plataforma.

Dades gestió:

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

Mensualment, o a petició de la DSTSC, hi haurà una reunió de seguiment per tal de treballar per la millora constant del servei. Aquesta reunió es farà abans del desè dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) de cada mes i hi assistiran per part de

l'empresa contractista el responsable del contracte i el referent tècnic. En aquesta reunió es revisarà l'informe mensual, el funcionament dels processos, la continuïtat dels serveis prestats, la qualitat dels lliuraments i la planificació de les peticions restants, es generaran propostes de millora del servei i es farà un seguiment de tot allò relacionat amb el servei.

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

6. Posada en marxa

La fase de posada en marxa del servei és el període de temps que transcorre entre l'inici de l'execució del contracte i la posada en marxa de tots els serveis contractats. En aquesta fase l'empresa contractista posarà en marxa els procediments i eines necessàries per a l'execució del servei, i els integrarà amb els procediments, processos i eines existents a la DSTSC.

En la data de la signatura del contracte, l'empresa contractista haurà de presentar un pla de posada en marxa que inclogui els mecanismes necessaris per definir la posada en marxa del servei: traspàs de coneixement, reunions, connectivitat a l'entorn, presentació de recursos assignats i concreció de protocols d'actuació.

Aquest pla ha de permetre a l'empresa contractista complir els ANS establerts a partir del desè dia laborable (de dilluns a divendres excepte festius) de la data d'inici de la prestació efectiva del servei. A partir d'aquest dia s'aplicaran les penalitats corresponents.

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

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

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

7. 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, amb una periodicitat mensual i considerant l'horari de la prestació dels serveis i el mes natural.

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

Les 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 establert en l'ANS.

Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència al contractista pel canal previst fins que l'empresa contractista assumeix la resolució de la incidència assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.

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

7.1. Acords Nivells de Servei de les incidències

S'estableixen quatre categories d'incidències amb diferents ANS pels temps de resposta i de resolució : Els temps són sempre dins de l'horari laboral ,**de 8 a 17h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat**, excepte en el cas de les **incidències crítiques, que és 24x7**.

Crítica. Incidències que afecten de manera molt global a tota la plataforma.

- Temps de resposta: Immediata
- Temps de resolució: 4 hores

Urgent. Incidències que suposen l'aturada parcial de l'entorn o suposen un greu impacte en la plataforma.

- Temps de resposta: 4 hores
- Temps de resolució: 24 hores

Important. Incidències que generen un funcionament incorrecte en l'ús de la plataforma.

- Temps de resolució: 3 dies laborables (de 8h a 17h, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)

Estàndard. Incidències que no repercuteixen sobre l'explotació diària de la plataforma.

- Temps de resolució: 7 dies laborables (de 8h a 17h, de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat).

7.2. Acords Nivells de Servei de les tasques d'administració

Es fixen Acords de Nivell de Servei per aquestes dues tasques:

- Desplegar noves versions (sigui menors o majors) en els entorns de pre-producció i producció:
 - Temps d'execució 1 hora dins de l'horari laboral (de 8h a 17h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)
- Planificar i executar els canvis en la configuració de la plataforma seguint el procediment de gestió del canvi de la DSTSC.
 - Temps d'execució 4 hores dins de l'horari laboral (de 8h a 17h de dilluns a divendres no festius a Barcelona ciutat)

8. Penalitats

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

La comptabilització de les penalitats es realitzarà mensualment, amb efectes a la facturació del mes calculat i sobre la part fixa d'aquell període.

La quantitat màxima de penalitat es fixa en un 50% de l'import mensual (IVA exclòs). La quantia no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte, IVA exclòs, ni el total de les mateixes podrà superar el 50% del preu del contracte, IVA exclòs.

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 altres factors l'acompliment dels ANS.
- Cas que la DSTSC detecti incompliments en els compromisos de serveis establerts els comunicarà formalment al 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.
- Finalment, en el cas que la DSTSC consideri que realment s'han produït els incompliments, elaborarà un informe i la Diputació de Barcelona adoptarà un acord administratiu i notificarà la imposició de la penalitat al contractista i la quantitat exacta que aquest haurà de descomptar en la factura corresponent al primer període de facturació obert i atorgarà a l'empresa un termini per presentar al·legacions.
- Cas que el contracte hagués finalitzat (sigui quin sigui el motiu d'aquesta circumstància), les quantitats pendents en concepte de penalitats es descomptaran de la garantia definitiva.

S'estableixen les següents penalitats per incompliment dels ANS establerts:

- Crítiques i Urgents: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada hora completa de retard que sobrepassi l'ANS fixat.
- Important: 1% de l'import mensual del contracte, sense IVA, per cada dia complet de retard que sobrepassi l'ANS fixat.

9. Devolució del servei

La fase de devolució del servei precedeix a la finalització del contracte i té com a objectiu preparar la transferència del servei a la DSTSC i/o a una nova empresa contractista del servei. En aquesta fase el contractista haurà de definir i executar el Pla de devolució del servei.

Com a mínim el pla de devolució tindrà el contingut següent:

- Definició de la durada del pla de devolució proposat, que no pot superior a 2 setmanes
- 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) i nombre de sessions de traspàs necessàries.
- Quantificació dels recursos i tasques a dur a terme necessàries durant la fase de transició en el supòsit d'alternança entre contractistes.

- La documentació dels principals processos operatius del servei.
- Relació de la documentació tècnica que es lliurarà i de les sessions necessàries per a la seva explicació.
- L'inventari actualitzat.
- Les eines i utilitats amb les que l'empresa contractista treballa en la prestació dels serveis i que són necessàries per a l'operació dels mateixos per un altre proveïdor.
- Els contractes de serveis amb tercers que pogués considerar necessaris per donar continuïtat a la prestació dels serveis per un altre proveïdor.
- Actuacions pendents de realitzar.
- Informes de seguiment.

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

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

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. S'aportarà certificació de la seva destrucció.

10. Transició del servei

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

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

Entre els objectius d'aquesta fase destaquen:

- Recollir el traspàs de coneixement per part del contractista sortint amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei.

- Recollida acurada de requeriments per a la planificació de l'arrancada del servei per part del contractista alternatiu.
- Preparació i proves dels accessos remots al sistema d'informació, per a la seva disponibilitat el dia d'inici de la prestació efectiva del servei.

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

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

11. 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 dels serveis prestats.

Tanmateix, el personal designat per la DSTSC als serveis adjudicats 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 mateixos.

12. Accés remot per la prestació dels serveis contractats

La DSTSC disposa d'un servei VPN que haurà de ser utilitzat pels tècnics adscrits al servei per 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 i les accions efectuades sobre el sistema administrat.

La connexió necessària per aquest accés remot haurà d'estar operativa en el moment d'inici del contracte. L'empresa contractista operarà d'acord amb les instruccions

tècniques de la Diputació de Barcelona 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.

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.

Metadades del document

| | |
|---------------------------|--|
| Núm. expedient | 2025/0042889 |
| Tipus documental | Plec de clàusules o condicions |
| Títol | Plec de prescripcions tècniques particulars relatiu a l'administració i suport de la Plataforma Liferay de la Diputació de Barcelona |
| Codi classificació | D0506SE01 - Serveis obert |

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 |
|----------------------|---|-----------|
| a5364a9436cf02b39f97 | https://seuelectronica.diba.cat | |

